ผลกระทบของความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

วิทยานิพนธ์

ของ

นฤมล พันธุชา

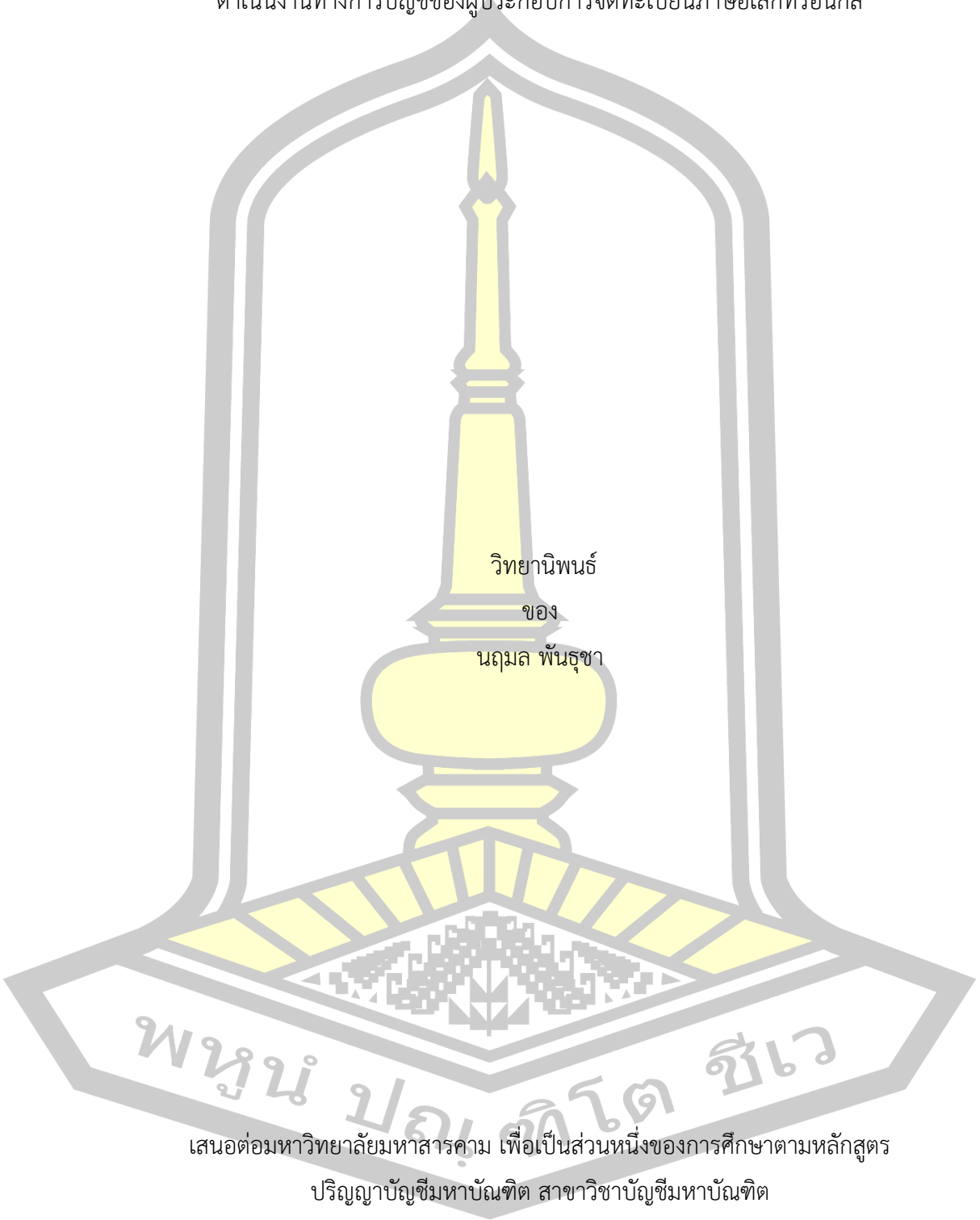
เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาบัญชีมหาบัณฑิต

มิถุนายน 2563

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ผลกระทบของความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์



วิทยานิพนธ์

ของ

นฤมล พันธุชา

เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาบัญชีมหาบัณฑิต

มิถุนายน 2563

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Effects of Tax System and e-Documents Success on Accounting Operational Efficiency of Electronic Tax Registrants

Naruemon Pantucha

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of Requirements

for Master of Accountancy (Master of Accountancy (Accounting))

June 2020

Copyright of Mahasarakham University

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของสิบเอกหญิงนฤมล พันธุชา แล้วเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาบัญชีมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ
(รศ. ดร. ณัฐวงศ์ พูนพล)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(ผศ. ดร. อุเทน เลานำทา)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม
(ผศ. ดร. วราพร เปรมพาณิชย์นุกูล)

.....กรรมการ
(รศ. ดร. สุวรรณ หวังเจริญเดช)

.....กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
(ผศ. ดร. สุมินทร เบ้าธรรม)

มหาวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา บัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาบัญชีมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

.....
(ผศ. ดร. นิติพงษ์ ส่งศรีโรจน์)
คณบดีคณะการบัญชีและการจัดการ

.....
(รศ. ดร. กริสน์ ชัยมูล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ชื่อเรื่อง ผลกระทบของความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

ผู้วิจัย นฤมล พันธุชา

อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อุเทน เลานำทา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วราพร เปรมพาณิชย์นุกูล

ปริญญา บัญชีมหาบัณฑิต **สาขาวิชา** บัญชีมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม **ปีที่พิมพ์** 2563

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบของระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 106 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ t-test, F-test (ANOVA และ MANOVA) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์โดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านคุณภาพระบบ ด้านคุณภาพสารสนเทศ ด้านคุณภาพบริการ ด้านการใช้งาน ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ และมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านผลการปฏิบัติงานทางการบัญชี ด้านต้นทุนในการดำเนินงาน และด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน

ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีรูปแบบธุรกิจ รายได้จากการดำเนินงาน ทุนในการดำเนินงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน และจำนวนพนักงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน

ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีรูปแบบธุรกิจ รายได้จากการดำเนินงาน ทุนในการดำเนินงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการ

ดำเนินงาน ด้านผลการปฏิบัติงานทางการบัญชีแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบพบว่า 1) ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณภาพระบบ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม ด้านต้นทุนในการดำเนินงาน และด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน 2) ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณภาพสารสนเทศ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม ด้านต้นทุนในการดำเนินงาน และด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน 3) ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณภาพบริการ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม และด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน 4) ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการใช้งาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม ด้านผลการปฏิบัติงานทางการบัญชี ด้านต้นทุนในการดำเนินงาน และด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน 5) ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม ด้านต้นทุนในการดำเนินงาน และด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน 6) ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม ด้านผลการปฏิบัติงานทางการบัญชี ด้านต้นทุนในการดำเนินงาน และด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน

โดยสรุป ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้น ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ควรตระหนักถึงความสำเร็จในการนำระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มาประยุกต์ใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินงานเพื่อลดความซ้ำซ้อนและขั้นตอนดำเนินงาน ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการจัดส่งเอกสาร ประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร ช่วยให้การดำเนินงานเกิดความสะดวกรวดเร็วและสามารถนำข้อมูลไปใช้ประมวลผลต่อในระบบสารสนเทศขององค์กร อีกทั้งเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ : ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์, ประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี, ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

TITLE Effects of Tax System and e-Documents Success on Accounting Operational Efficiency of Electronic Tax Registrants

AUTHOR Naruemon Pantucha

ADVISORS Assistant Professor Uthen Laonamtha , Ph.D.
Assistant Professor Varaporn Prempanichnukul , Ph.D.

DEGREE Master of Accountancy **MAJOR** Master of Accountancy (Accounting)

UNIVERSITY Mahasarakham University **YEAR** 2020

ABSTRACT

The purpose of this research was to study the effects of Tax system and e-document on operational efficiency of electronic tax registrants. Questionnaires were used as a tool to collect data and responded by 106 electronic tax registrants. The statistical techniques used for data analysis ware t-test, F-test (ANOVA and MANOVA), multiple correlation analysis and multiple regression analysis.

The findings revealed that electronic tax registrants had opinions about tax system and e-document as a whole and in each of all these aspects in high level; system quality, information quality, service quality, using, user satisfaction, and net benefit. electronic tax registrants had opinions about operational efficiency as a whole and in each of all these aspects in high level; accounting performance, operating cost and operating time.

Electronic Tax Registrants with different business model, operating income, operating capital, operating time and number of employees had not different opinion on tax system and e-document.

Electronic Tax Registrants with different business model, operating income, operating capital had significantly different opinion on operational efficiency

in the aspect of accounting performance.

According to analyses of relationship and effects, the following were found: 1) tax system and e-document in the system quality had positive relationships with and effect on operational efficiency as a whole, and in aspect of operating cost and operating time 2) tax system and e-document in the information quality had positive relationships with and effect on operational efficiency as a whole, and in aspect of operating cost and operating time 3) tax system and e-document in the service quality had positive relationships with and effect on operational efficiency as a whole and in aspect of operating cost 4) tax system and e-document in the using had positive relationships with and effect on operational efficiency as a whole and in aspect of accounting performance, operating cost and operating time 5) tax system and e-document in the user satisfaction had positive relationships with and effect on operational efficiency as a whole and in aspect of operating cost and operating time 6) tax system and e-document in the net benefit had positive relationships with and effect on operational efficiency as a whole and in aspect of accounting performance, operating cost and operating time.

In conclusion, the relationship and the effect between tax system and e-document and operational efficiency of electronic tax registrants were positive. Therefore, electronic tax registrants should realize the success of applying tax system and e-document as operational in order to reduce redundant procedures, Save time and expense in delivering documents, save space for document storage, allowing operations to be convenient fast and can be used for further processing In the organization's information system Also. Additionally, more effective as well as causing the operational efficiency to be more successful.

Keyword : Tax System and e-Document, Accounting Operational Efficiency, Electronic Tax Registrants

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างสูงยิ่งจากบุคคลทั้งหลายผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ให้ความอนุเคราะห์ในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุเทน เลานำทา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วราพร เปรมพาณิชย์นุกูล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่า ในการควบคุมคุณภาพของวิทยานิพนธ์ ให้คำปรึกษา ตรวจสอบตั้งแต่ต้นจนจบสมบูรณ์ในการทำวิทยานิพนธ์

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.สุวรรณ หวังเจริญเดช ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นาถนภา นิลนิยม และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมใจ บุญหมื่นไวย ที่ให้ความช่วยเหลือในการตรวจแก้ไขเครื่องมือในการวิจัย ตลอดจนมอบความรู้ และให้คำแนะนำแนวทางด้านต่างๆ จนงานวิจัยเสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณคณาจารย์คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนเจ้าของผลงาน ตำรา และเอกสารทางวิชาการทุกท่านที่ผู้วิจัยได้นำมาศึกษา ก่อให้เกิดแนวคิดอันมีคุณค่าต่องานวิจัยฉบับนี้ ขอขอบพระคุณคณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามที่ให้การสนับสนุนมอบเงินทุนการศึกษาตลอดหลักสูตรในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้บริหารฝ่ายบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้กรุณาให้ความอนุเคราะห์ และสละเวลาในการตอบแบบสอบถามที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิทยานิพนธ์

ขอขอบพระคุณ คุณพ่อสอาด พันธุชา คุณแม่หนูเดือน พันธุชา คุณจักรี กำจัด และครอบครัวพันธุชารวมถึงญาติพี่น้องทุกคนที่เป็นกำลังใจ ให้ความรัก และให้การสนับสนุนช่วยเหลือ ทำให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบคุณเพื่อนนิสิตหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิตรุ่นที่ 26 เพื่อนร่วมงาน และบุคลากรประจำหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาคณะการบัญชีและการจัดการ และบุคลากรบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่คอยช่วยเหลือและให้คำแนะนำทำให้การทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา ตลอดจนบูรพาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านที่มีส่วนทำให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จในการดำเนินชีวิต ซึ่งผู้วิจัยจะนำความรู้ที่ได้รับไปพัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้น เพื่อประโยชน์ต่อตนเอง สังคม และประเทศชาติต่อไป

นฤมล พันธุชา

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... ฉ

กิตติกรรมประกาศ ..... ซ

สารบัญ ..... ฌ

สารบัญตาราง ..... ฉ

บทที่ 1 บทนำ 1

ภูมิหลัง 1

ความมุ่งหมายของการวิจัย 3

ความสำคัญของการวิจัย 4

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย 4

ขอบเขตของการวิจัย 5

สมมติฐานการวิจัย 6

นิยามศัพท์เฉพาะ 6

บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 9

ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ 9

แนวคิดเกี่ยวกับระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ 25

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน 43

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 49

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย 57

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง 57

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 58

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ 58
การเก็บรวบรวมข้อมูล 60
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล 61
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 62
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 63
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล 63
ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล 65
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 66
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารฝ่ายบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ 66
ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ 68
ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ 70
ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ 77
ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีรูปแบบธุรกิจ รายได้จากการดำเนินงาน ทุนในการดำเนินงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน และจำนวนพนักงาน แตกต่างกัน 81
ตอนที่ 6 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีรูปแบบธุรกิจ รายได้จากการดำเนินงาน ทุนในการดำเนินงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน และจำนวนพนักงาน แตกต่างกัน 89
ตอนที่ 7 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ และ การสร้างสมการพยากรณ์ของความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์และประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ 97

บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 108
ความมุ่งหมายของการวิจัย 108
สรุปผล 109
อภิปรายผล 113
ข้อเสนอแนะ 121
บรรณานุกรม 123
ภาคผนวก 131
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม 132
ภาคผนวก ข คุณภาพของเครื่องมือ 141
ภาคผนวก ค การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ 144
ภาคผนวก ง การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ 147
ภาคผนวก จ หนังสือขอความอนุเคราะห์ 150
ประวัติผู้เขียน 152

พหุน ปณ ฑิโต ชีเว

สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างและจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามของผู้บริหารฝ่ายบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามสถานที่ตั้ง 57

ตาราง 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารฝ่ายบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ 66

ตาราง 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ 68

ตาราง 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์โดยรวมและเป็นรายด้านของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ 70

ตาราง 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ด้านคุณภาพระบบเป็นรายข้อของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ 71

ตาราง 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ด้านคุณภาพสารสนเทศเป็นรายข้อของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ 72

ตาราง 7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ด้านคุณภาพบริการเป็นรายข้อของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์..... 73

ตาราง 8 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ด้านการใช้งานเป็นรายข้อของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ 74

ตาราง 9 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งานเป็นรายข้อของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์..... 75

ตาราง 10 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับเป็นรายข้อของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์..... 76

ตาราง 11 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีโดยรวมและเป็นรายด้านของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ 77

ตาราง 12 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี ด้านผลการปฏิบัติงานทางการบัญชีเป็นรายข้อของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์..... 78

ตาราง 13 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี ด้านต้นทุนในการดำเนินงานเป็นรายข้อของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ 79

ตาราง 14 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี ด้านระยะเวลาในการดำเนินงานเป็นรายข้อของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ 80

ตาราง 15 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์โดยรวมและเป็นรายด้านของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีรูปแบบธุรกิจแตกต่างกัน (t-test) 81

ตาราง 16 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์โดยรวมและเป็นรายด้านของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ที่มีรายได้จากการดำเนินงานแตกต่างกัน (t-test) 82

ตาราง 17 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์โดยรวมของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีทุนในการดำเนินงานแตกต่างกัน (ANOVA) 83

ตาราง 18 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์เป็นรายด้านของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีทุนในการดำเนินงานแตกต่างกัน (MANOVA) 84

ตาราง 19 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์โดยรวมของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน (ANOVA) 85

ตาราง 20 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์เป็นรายด้านของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน (MANOVA) 86

ตาราง 21 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์โดยรวมของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน (ANOVA) 87

ตาราง 22 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์เป็นรายด้านของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน (MANOVA) 88

ตาราง 23 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีโดยรวมและเป็นรายด้านของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีรูปแบบธุรกิจแตกต่างกัน (t-test)..... 89

ตาราง 24 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีโดยรวมและเป็นรายด้านของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีรายได้จากการดำเนินงานแตกต่างกัน (t-test) 90

ตาราง 25 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีโดยรวมของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีทุนในการดำเนินงานแตกต่างกัน (ANOVA)..... 91

ตาราง 26 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีเป็นรายด้านของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีทุนในการดำเนินงานแตกต่างกัน (MANOVA)..... 92

ตาราง 27 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีโดยรวมของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน (ANOVA) 93

ตาราง 28 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีเป็นรายด้านของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน (MANOVA)..... 94

ตาราง 29 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีโดยรวมของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน (ANOVA) 95

ตาราง 30 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีเป็นรายด้านของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน (MANOVA)..... 96

ตาราง 31 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีโดยรวมของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ 98

ตาราง 32 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีโดยรวมของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์..... 99

ตาราง 33 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี ด้านผลการปฏิบัติงานทางการบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ 100

ตาราง 34 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี ด้านผลการปฏิบัติงานทางการบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ 102

ตาราง 35 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี ด้านต้นทุนในการดำเนินงานของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ 103

ตาราง 36 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี ด้านต้นทุนในการดำเนินงานของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ 104

ตาราง 37 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี ด้านระยะเวลาในการดำเนินงานของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ 105

ตาราง 38 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี ด้านระยะเวลาในการดำเนินงานของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ 107

ตาราง 39 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 142

ตาราง 40 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีเป็นรายด้านของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีทุนในการดำเนินงานแตกต่างกัน 145

ตาราง 41 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี ด้านผลการปฏิบัติงานทางการบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ที่มีทุนในการดำเนินงานแตกต่างกัน 145

ตาราง 42 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีเป็นรายด้านของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน 146

ตาราง 43 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีเป็นรายด้านของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน 146

ตาราง 44 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี ด้านผลการปฏิบัติงานทางการบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ 148

ตาราง 45 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี ด้านต้นทุนในการดำเนินงานของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ 149

พหุน ปณ ฑิโต ชีเว

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

เทคโนโลยีสารสนเทศถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐตามแนวคิด Thailand 4.0 ซึ่งรัฐบาลต้องการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยแนวคิดเชิงสร้างสรรค์ นวัตกรรมและเทคโนโลยี ดังนั้น รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) จึงเป็นกลไกหนึ่งที่สำคัญในการพัฒนาระบบการให้บริการของภาครัฐเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ทันสมัยนำไปสู่ความสำเร็จตามแนวคิด Thailand 4.0 รูปแบบและแนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการบริหารงานการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ และรูปแบบแนวคิดที่สำคัญอย่างหนึ่งของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ภายใต้โครงการแผนยุทธศาสตร์ชาติ National e-Payment ที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาระบบเศรษฐกิจให้ก้าวหน้าและมีมาตรฐานสอดคล้องกับการใช้เทคโนโลยี โดยเฉพาะเทคโนโลยีอินเตอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือ ที่รัฐบาลโดยกระทรวงการคลังได้ริเริ่มและผลักดันแนวคิดนี้ให้เกิดขึ้นตั้งแต่ปี 2558 ที่ผ่านมา เพื่อให้มีระบบรองรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ที่ได้มาตรฐานสอดคล้องกับการใช้เทคโนโลยีอินเตอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือที่ขยายวงกว้างขึ้น ในปัจจุบันภาครัฐสามารถบริหารราชการแผ่นดินได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดความเสี่ยงของการทุจริตคอร์รัปชั่น ลดงบประมาณภาครัฐ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ภาครัฐสามารถทำงานได้อย่างสะดวก รวดเร็วและโปร่งใสมากขึ้น ในขณะที่ภาคเอกชนผู้รับบริการไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลได้รับประโยชน์ที่ชัดเจนคือประหยัดเวลาค่าใช้จ่าย และเอกสารที่ต้องติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐ สามารถเข้าถึงข้อมูลภาครัฐในรูปแบบออนไลน์ได้ทันที ทำให้ช่วยลดปัญหาเบี้ยปรับ เงินเพิ่ม และโทษตามประมวลรัษฎากรให้กับกิจการ (พิธุวรรณ กิติคุณ, 2562: เว็บไซต์)

ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (Tax System and e-Documents Success) เป็นการสร้างความเชื่อมั่นด้านการพัฒนาการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษี ใบเพิ่มหนี้ ใบลดหนี้ (e-Tax Invoice) และใบเสร็จรับเงิน (e-Receipt) ที่ได้จัดทำขึ้นเป็นข้อความอิเล็กทรอนิกส์พร้อมลงลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) หรือประทับรับรองเวลา (Time Stamp) เพื่ออำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนในการจัดทำ รวมทั้งการนำส่งรายงานการทำธุรกรรมทางภาษี (e-Filing) ระบบมีความน่าเชื่อถือ สารสนเทศมีความถูกต้องครบถ้วนเกิดการ

ปฏิสัมพันธ์ที่ดีของการรับบริการ เพื่อสร้างการยอมรับว่าระบบมีประโยชน์และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างแท้จริง ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจ โดยความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย ด้านคุณภาพระบบ (System Quality) ด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) ด้านคุณภาพบริการ (Service Quality) ด้านการใช้งาน (Using) ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) และด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) (DeLone และ McLean, 2003: 24) ซึ่งจะลดปัญหาการจัดการข้อมูลหรือเอกสารที่อยู่ในรูปของกระดาษ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการจัดส่งเอกสารและเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการประมวลผลในระบบสารสนเทศเพื่อประโยชน์ขององค์กร มีความน่าเชื่อถือและผลผูกพันทางกฎหมายของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่ดีย่อมส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานทางการบัญชี

ประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี (Accounting Operational Efficiency) เป็นความสามารถในการดำเนินงานทางการบัญชีให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยใช้ทรัพยากรต่างๆ อย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเปล่าน้อยที่สุดและตอบสนองความต้องการของผู้เกี่ยวข้องได้ทันเวลา ซึ่งการประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี เป็นปัจจัยที่ผู้บริหารต้องตัดสินใจเพื่อวางแผนในการกำหนดเป้าหมาย และหาแนวทางหรือเครื่องมือมาช่วยในการบริหารจัดการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและมีความได้เปรียบเหนือกว่าคู่แข่งขัน ประกอบด้วย ด้านผลการปฏิบัติงานทางการบัญชี (Accounting Performance) ด้านต้นทุนในการดำเนินงาน (Operating Costs) และด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน (Operating Time) (วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์, 2553: 1-3) ประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีสะท้อนถึงมาตรฐานการทำงานที่บรรลุวัตถุประสงค์เป้าหมายขององค์กรที่เป็นไปตามกฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานกำกับทางวิชาชีพ และวิธีปฏิบัติทางด้านการบัญชีที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว เหมาะสม ทันกับสถานการณ์ที่ต้องการใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ดังนั้น ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี

ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Tax Registrants) เป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ที่ได้รับการอนุมัติจากอธิบดีกรมสรรพากรให้มีหน้าที่ในการจัดทำ ส่งมอบและเก็บรักษาเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (กรมสรรพากร, 2560จ: 2) ซึ่งผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์มีหน้าที่จัดทำใบกำกับภาษี ใบเพิ่มหนี้ ใบลดหนี้ (e-Tax Invoice) และใบเสร็จรับเงิน (e-Receipt) ให้อยู่ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มีการลงลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) หรือประทับรับรองเวลา (Time Stamp) ที่มีความน่าเชื่อถือปลอดภัยตามมาตรฐานสากล ส่งมอบให้แก่ ผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการ และกรมสรรพากรด้วยวิธีการ

แลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ และเก็บรักษาเอกสารธุรกรรมดังกล่าวไว้ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ การจัดทำเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวช่วยให้ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ลดต้นทุนค่าใช้จ่ายและการบริหารจัดการ ลดการใช้เอกสารในรูปแบบกระดาษ ลดต้นทุนการจัดพิมพ์และจัดส่งเอกสารธุรกรรมทางภาษี ช่วยลดภาวะโลกร้อน ประหยัดพื้นที่การจัดเก็บเอกสาร และเป็นการปฏิบัติตามประมวลรัษฎากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำและส่งเอกสารและธุรกรรมภาษีอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างกรมสรรพากรกับผู้เสียภาษี (กรมสรรพากร, 2561: เว็บไซต์)

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาวิจัยผลกระทบของความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่าความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี หรือไม่อย่างไร ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารฝ่ายบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการสนับสนุนการจัดทำและนำส่งเอกสารและรายงานที่เกี่ยวข้องกับระบบภาษีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ อีกทั้งยังเป็นประโยชน์ต่อกรมสรรพากรซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการไปยังผู้เสียภาษีอากรต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์
3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์
4. เพื่อทดสอบผลกระทบของความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์
5. เพื่อเปรียบเทียบความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ที่มีรูปแบบธุรกิจ รายได้จากการดำเนินงาน ทุนในการดำเนินงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน และจำนวนพนักงานแตกต่างกัน

6. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ที่มีรูปแบบธุรกิจ รายได้จากการดำเนินงาน ทุนในการดำเนินงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน และจำนวนพนักงานแตกต่างกัน

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารฝ่ายบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ตระหนักถึงความสำคัญของระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

2. เพื่อเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ และปรับปรุงการพัฒนาความสำเร็จของระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีของประเทศไทย

3. เพื่อเป็นข้อสนเทศในการดำเนินการวางแผนใช้ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิสก์ ของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ให้เกิดประสิทธิผล ซึ่งจะช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

4. เพื่อเป็นข้อสนเทศสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวในการพัฒนาความสำเร็จของระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ผลกระทบของความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

1. ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (Tax System and e-Documents Success) โดยประยุกต์จากแนวคิดความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ของ (DeLone และ McLean, 2003: 24) ประกอบด้วย

1.1 ด้านคุณภาพระบบ (System Quality)

1.2 ด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality)

1.3 ด้านคุณภาพบริการ (Service Quality)

1.4 ด้านการใช้งาน (Using)

1.5 ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction)

1.6 ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit)

2. ประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี (Accounting Operational Efficiency) โดยประยุกต์จากแนวคิดหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพของ (วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์, 2553: 1-3) ประกอบด้วย

2.1 ด้านผลการปฏิบัติงานทางการบัญชี (Accounting Performance)

2.2 ด้านต้นทุนในการดำเนินงาน (Operating Costs)

2.3 ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน (Operating Time)

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารฝ่ายบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพากร จำนวน 464 ราย (กรมสรรพากร, 2562ข: เว็บไซต์)

2. พื้นที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับอนุมัติจากอธิบดีกรมสรรพากร

3. ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล วันที่ 5 สิงหาคม - 15 กันยายน 2562

4. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มที่ 1 การทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบของความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี

กลุ่มที่ 2 การเปรียบเทียบความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ รูปแบบธุรกิจ รายได้จากการดำเนินงาน ทุนในการดำเนินงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน และจำนวนพนักงาน

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ และประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี

สมมติฐานการวิจัย

1. ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

2. ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

3. ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีรูปแบบธุรกิจ รายได้จากการดำเนินงาน ทุนในการดำเนินงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน และจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน

4. ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีรูปแบบธุรกิจ รายได้จากการดำเนินงาน ทุนในการดำเนินงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน และจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีแตกต่างกัน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ผู้บริหารฝ่ายบัญชี (Accounting Executives) หมายถึง ผู้อำนวยการฝ่ายบัญชี ผู้จัดการฝ่ายบัญชี หรือบุคคลที่มีตำแหน่งอื่นใดซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบสูงสุดในการปฏิบัติงานทางบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

2. ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Tax Registrants) หมายถึง ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มตามมาตรา 77/1 (6) แห่งประมวลรัษฎากรที่ได้รับการอนุมัติจากอธิบดีกรมสรรพากรให้จัดทำ ส่งมอบและเก็บรักษาเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ตามระเบียบกรมสรรพากรว่าด้วยการจัดทำ ส่งมอบและเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2560 และระเบียบกรมสรรพากรว่าด้วยการจัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ e-Tax Invoice by Email พ.ศ.2560

3. ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (Tax System and e-Documents Success) หมายถึง การสร้างความเชื่อมั่นด้านการพัฒนาการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษี ใบเพิ่มหนี้ ใบลดหนี้ (e-Tax Invoice) และใบเสร็จรับเงิน (e-Receipt) ที่ได้จัดทำขึ้นเป็นข้อความอิเล็กทรอนิกส์พร้อมลงลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) หรือประทับรับรองเวลา (Time Stamp) เพื่ออำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนในการจัดทำ รวมทั้งการนำส่งรายงานการทำธุรกรรมทางภาษี (e-Filing) ระบบมีความน่าเชื่อถือ สารสนเทศมีความถูกต้องครบถ้วนเกิดการ

ปฏิสัมพันธ์ที่ดีของการรับบริการ เพื่อสร้างการยอมรับว่าระบบมีประโยชน์และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างแท้จริง ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจ ประกอบด้วย

3.1 ด้านคุณภาพระบบ (System Quality) หมายถึง ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีเสถียรภาพของระบบที่ดี มีความพร้อมในการใช้งานและการเข้าถึงง่าย ระบบมีการตอบสนองและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ได้เป็นอย่างดี ระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ

3.2 ด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) หมายถึง เนื้อหาข้อมูลที่ถูกนำเสนอจากระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีความสมบูรณ์ ครบถ้วน ถูกต้อง เข้าใจได้ง่าย ทันสมัยตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ข้อมูลมีความปลอดภัย

3.3 ด้านคุณภาพบริการ (Service Quality) หมายถึง การปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์กับผู้ใช้ระบบ มีขั้นตอนที่ชัดเจนในการใช้งาน ระบบมีบริการช่วยเหลือการใช้ระบบ มีบริการตอบคำถามหรือระบบอัตโนมัติการแก้ไขปัญหาของผู้ใช้งานที่ชัดเจน ตลอดจนมีบริการตอบคำถามจากเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ

3.4 ด้านการใช้งาน (Using) หมายถึง ข้อกำหนดและมาตรการต่างๆ ในการเข้าใช้งานระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์และความต้องการในการใช้ประโยชน์จากความสามารถของระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

3.5 ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) หมายถึง ระดับของความรู้สึกของผู้ใช้งานจากการใช้ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างแท้จริง

3.6 ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit) หมายถึง ระดับของการรับรู้ถึงผลประโยชน์ที่ผู้ใช้ประเมินได้อย่างชัดเจนจากการใช้งานระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

4. ประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี (Accounting Operational Efficiency) หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานทางการบัญชีที่บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ โดยใช้ทรัพยากรต่างๆ อย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเปล่าน้อยที่สุดและตอบสนองความต้องการของผู้เกี่ยวข้องได้ทันเวลา ประกอบด้วย

4.1 ด้านผลการปฏิบัติงานทางการบัญชี (Accounting Performance) หมายถึง ผลการดำเนินงานที่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับระบบบัญชี การประมวลผลข้อมูลถูกต้อง เชื่อถือได้ สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง

4.2 ด้านต้นทุนในการดำเนินงาน (Operating Costs) หมายถึง การดำเนินงานทางการบัญชีที่ประหยัดต้นทุน ค่าใช้จ่าย ทรัพยากรและกำลังคน ลดการใช้เอกสารในรูปแบบกระดาษ ลดต้นทุนการจัดพิมพ์และจัดส่งเอกสาร และประหยัดพื้นที่การจัดเก็บเอกสารธุรกรรมทางการเงิน

4.3 ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน (Operating Time) หมายถึง การดำเนินงานทางการบัญชีที่มีประสิทธิภาพโดยใช้เวลาอย่างรวดเร็วเหมาะสม ทันกับสถานการณ์ที่ต้องการใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร และผลการดำเนินงานจะต้องได้รับทันเวลาต่อความต้องการของผู้ใช้ด้วย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง ผลกระทบของความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์
2. แนวคิดเกี่ยวกับระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์
3. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

1. ความเป็นมาของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

ผู้มีหน้าที่เสียภาษีที่จดทะเบียนเป็นผู้ประกอบการที่อยู่ในระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม มีหน้าที่ต้องออกใบกำกับภาษีให้กับผู้ซื้อสินค้าหรือรับบริการเป็นหลักฐาน พร้อมกับออกใบรับเงิน บิลเงินสด หรือใบเสร็จรับเงินแล้วแต่กรณีในรูปแบบของกระดาษทำให้หลายกิจการมีผลกระทบต่อการจัดทำและจัดเก็บเอกสารเป็นจำนวนมาก (สมเดช โรจน์คุรีเสถียร, 2560: 460) ประกอบกับในปัจจุบันประเทศไทยเข้าสู่ยุคไทยแลนด์ 4.0 จึงเกิดโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ภายใต้แผนยุทธศาสตร์ชาติ National e-Payment ซึ่งเป็นนโยบายของรัฐบาลในการผลักดันให้ระบบการชำระเงินของประเทศไทยก้าวสู่การเป็นเศรษฐกิจดิจิทัล (กรมสรรพากร, 2560ค: เว็บไซต์)

กรมสรรพากรได้พัฒนาระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ หรือที่เรียกว่า e-Tax Invoice & e-Receipt เพื่อให้ผู้ประกอบการจดทะเบียนสามารถจัดทำใบกำกับภาษี ใบเพิ่มหนี้ ใบลดหนี้ และใบรับหรือใบเสร็จรับเงินให้อยู่ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มีการลงลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) ที่มีความน่าเชื่อถือปลอดภัยตามมาตรฐานสากล นอกจากนี้ กรมสรรพากรได้ร่วมมือกับสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สพธอ.) และสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) พัฒนาระบบ e-Tax Invoice by Email สำหรับผู้ประกอบจดทะเบียนรายเล็กให้สามารถจัดทำใบกำกับภาษี ใบเพิ่มหนี้ และใบลดหนี้รวมถึงการนำส่งใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-mail โดยการประทับรับรองเวลา (Time Stamp) (กรมสรรพากร,

2560ฉ: เว็บไซต์) เพื่ออำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนในการจัดทำรวมทั้งการนำส่งรายงานการทำธุรกรรมทางการเงิน ซึ่งเป็นการลดต้นทุน ระยะเวลา และขั้นตอนการดำเนินงานในการจัดทำเอกสารชำระภาษี

ผู้ประกอบการจดทะเบียนที่มีสิทธิเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์นั้นต้องได้รับอนุมัติจากอธิบดีกรมสรรพากรและต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่ระเบียบกรมสรรพากรว่าด้วยการจัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2560 และระเบียบกรมสรรพากรว่าด้วยการจัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านระบบ e-Tax Invoice by Email พ.ศ.2560

2. เงื่อนไขการเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มตามมาตรา 77/1(6) แห่งประมวลรัษฎากร ผู้ประกอบการจดทะเบียนที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มตามมาตรา 85 หรือ มาตรา 85/1 หรือ มาตรา 85/3 แห่งประมวลรัษฎากร โดยผู้ประกอบการแต่ละประเภทมีรายละเอียด ดังนี้ (กรมสรรพากร, 2557: เว็บไซต์)

2.1 ผู้ประกอบการจดทะเบียนที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มตามมาตรา 85 หมายถึง ผู้ประกอบการซึ่งจะเริ่มประกอบกิจการขายสินค้าหรือให้บริการ ให้มีสิทธิยื่นคำขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มก่อนวันเริ่มประกอบกิจการ โดยแบบคำขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มก่อนวันเริ่มประกอบกิจให้เป็นไปตามแบบที่อธิบดีกรมสรรพากรกำหนด และให้ยื่น ณ ที่ว่าการอำเภอท้องที่ที่สถานประกอบการตั้งอยู่ ถ้าผู้ประกอบการมีสถานประกอบการหลายแห่ง ให้ยื่นคำขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ณ ที่ว่าการอำเภอท้องที่ที่สถานประกอบการที่เป็นสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่

การยื่นคำขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มและการออกใบกำกับภาษีมูลค่าเพิ่มให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่อธิบดีกรมสรรพากรกำหนด และให้ผู้ประกอบการดังกล่าวเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนนับตั้งแต่วันที่ระบุไว้ในทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

2.2 ผู้ประกอบการจดทะเบียนที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มตามมาตรา 85/1 หมายถึง ผู้ประกอบการซึ่งประกอบกิจการขายสินค้าหรือให้บริการต้องยื่นคำขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มภายในกำหนดเวลาดังต่อไปนี้

2.2.1 สำหรับผู้ประกอบการซึ่งประกอบกิจการขายสินค้าหรือให้บริการและมีมูลค่าของฐานภาษีในการประกอบกิจการเกินมูลค่าของฐานภาษีของกิจการขนาดย่อมตามที่กำหนดโดยพระราชกฤษฎีกาที่ออกตามมาตรา 81/1 ให้ยื่นคำขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มภายในสามสิบวันนับแต่

2.2.1.1 วันที่มูลค่าของฐานภาษีในการประกอบกิจการเกินมูลค่าของฐานภาษีของกิจการขนาดย่อม สำหรับกรณีที่มีพระราชกฤษฎีกากำหนดมูลค่าของฐานภาษีของกิจการขนาดย่อมไว้แล้ว หรือ

2.2.1.2 วันที่พระราชกฤษฎีกาใช้บังคับ สำหรับกรณีที่มีการตราพระราชกฤษฎีกากำหนดมูลค่าของฐานภาษีของกิจการขนาดย่อมขึ้นใหม่ หรือมีการแก้ไขเพิ่มเติมตามพระราชกฤษฎีกากำหนดมูลค่าของฐานภาษีของกิจการขนาดย่อมน้อยกว่าที่กำหนดไว้ก่อน

2.2.2 สำหรับผู้ประกอบการที่ได้แจ้งต่ออธิบดีกรมสรรพากรเพื่อเสียภาษีมูลค่าเพิ่ม ตามมาตรา 81/3 ให้ยื่นคำขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มภายในสามสิบวันนับตั้งแต่วันที่ได้แจ้งต่ออธิบดีกรมสรรพากร

2.3 ผู้ประกอบการจดทะเบียนที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ตามมาตรา 85/3 ให้ผู้ประกอบการต่อไปนี้ไม่ต้องจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

2.3.1 ผู้ประกอบการที่อยู่นอกราชอาณาจักรและเข้ามาประกอบกิจการขายสินค้าหรือให้บริการในราชอาณาจักรเป็นครั้งคราว

2.3.2 ผู้ประกอบการที่ให้บริการจากต่างประเทศและมีการใช้บริการนั้นในราชอาณาจักร

2.3.3 ผู้ประกอบการอื่นที่อธิบดีกรมสรรพากรประกาศกำหนดเมื่อมีเหตุอันสมควรจะมีการผ่อนผันให้ผู้ประกอบการตาม 2.3.1 หรือ 2.3.3 ซึ่งการประกอบกิจการของผู้ประกอบการดังกล่าวมีลักษณะและวิธีการตามที่อธิบดีกรมสรรพากรกำหนดมีสิทธิขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นการชั่วคราวก็ได้ ทั้งนี้การยื่นขอจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มชั่วคราวและการออกใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มชั่วคราวให้เป็นไปตามแบบ หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่อธิบดีกรมสรรพากรกำหนด

3. ประเภทของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

ผู้ประกอบการที่มีความประสงค์ที่จะเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์กรมสรรพากรได้แบ่งผู้ประกอบการออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้ (สมเดช โรจน์คุรีเสถียร, 2560: 474)

3.1 ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ e-Tax Invoice by Email หมายถึง ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มรายย่อยที่มีรายได้ไม่เกิน 30 ล้านบาทต่อปี มีหน้าที่ในการจัดทำใบกำกับภาษี ใบเพิ่มหนี้ ใบลดหนี้ให้อยู่ในรูปแบบของไฟล์ที่กำหนดและแนบไฟล์ทางอีเมล (Email) ส่งถึงผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการ พร้อมสำเนา (CC) ถึงระบบ e-Tax Invoice by Email เพื่อประทับรับรองเวลา (Time Stamp) และระบบจะส่งกลับไปยังอีเมลของผู้ออกใบกำกับภาษีและผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการ ซึ่งใบกำกับภาษีที่มีการประทับรับรองเวลาแล้วถือว่าเป็นใบกำกับ

ภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ตามระเบียบกรมสรรพากรว่าด้วยการจัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ e-Tax Invoice by Email พ.ศ. 2560

3.2 ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt หมายถึง ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีรายได้เกิน 30 ล้านบาทต่อปี ที่มีซอฟต์แวร์ระบบบัญชีในการใช้งานและสามารถพัฒนาระบบงานของตนเองหรือจัดหาซอฟต์แวร์การจัดทำใบกำกับภาษี ใบเพิ่มหนี้ และใบลดหนี้รวมถึงใบเสร็จรับเงินที่มีการลงลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) ให้อยู่ในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เช่น PDF PDF/A-3 XML File หรืออื่นๆ ส่งมอบให้แก่ผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการตาม พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และต้องนำส่งข้อมูลรูปแบบ XML File ที่มีการลงลายมือชื่อดิจิทัลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพากร ภายในวันที่ 15 ของเดือนภาษีถัดไป ตามระเบียบกรมสรรพากร ว่าด้วยการจัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2560

4. คุณสมบัติการเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีความประสงค์เป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

4.1 กรณีผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านระบบ e-Tax Invoice by Email (กรมสรรพากร, 2560ค: เว็บไซต์) มีคุณสมบัติ ดังนี้

4.1.1 เป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ตามมาตรา 77/1 (6) แห่งประมวลรัษฎากร

4.1.2 เป็นบุคคลธรรมดา หรือ บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลและมีรายได้ไม่เกินสามสิบล้านบาทต่อปีภาษี หรือตั้งแต่รอบระยะเวลาบัญชีที่เริ่มในหรือหลังวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2558 เป็นต้นไป

4.1.3 ต้องไม่เป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนที่ได้รับอนุมัติหรืออยู่ระหว่างการพิจารณาอนุมัติให้จัดทำ ส่งมอบ เก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ตามระเบียบกรมสรรพากร ว่าด้วยการจัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2555

4.1.4 ไม่มีพฤติการณ์หลีกเลี่ยงการเสียภาษีอากรและไม่มีประวัติการออกหรือใช้ใบกำกับภาษีปลอมหรือใบกำกับภาษีที่ออกโดยมิชอบด้วยกฎหมาย

4.2 กรณีผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt (กรมสรรพากร, 2560ก: เว็บไซต์) มีคุณสมบัติ ดังนี้

4.2.1 เป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม ตามมาตรา 77/1 (6) แห่งประมวลรัษฎากรหรือมีหน้าที่ออกใบเสร็จรับเงินตามมาตรา 105 ทวิ แห่งประมวลรัษฎากร

4.2.2 มีใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (Certificate Authority) ที่อยู่ภายใต้การรับรองของผู้ให้บริการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (Thailand National Root Certification Authority: NRCA) และสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

4.2.3 มีระบบการควบคุมภายในที่ดีและสามารถพิสูจน์ได้ว่าใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่จัดทำและส่งมอบให้แก่ผู้รับมีข้อความถูกต้องครบถ้วนเช่นเดียวกับขณะที่สร้าง ส่ง และรับ โดยใช้วิธีการที่เชื่อถือได้และสามารถแสดงข้อความได้ในภายหลังโดยความหมายไม่เปลี่ยนแปลง รวมทั้งต้องมีระบบงานที่สามารถพิสูจน์ได้ว่าไม่มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงโดยไร้ร่องรอย หรือมีการเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารที่ออกระหว่างทาง

4.2.4 ต้องไม่เป็นผู้ประกอบการที่ได้รับอนุมัติให้จัดทำและนำส่งใบกำกับภาษีผ่านระบบ e-Tax Invoice by Email

5. การเตรียมความพร้อมเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

การเตรียมความพร้อมเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ผู้ประกอบการต้องปฏิบัติ ดังนี้ (กรมสรรพากร, 2561: เว็บไซต์)

5.1 การเตรียมความพร้อมเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ e-Tax Invoice by Email มีดังนี้

5.1.1 มีอีเมลที่ใช้ติดต่อกับกรมสรรพากร และอีเมลที่ประสงค์จะใช้ในการส่งใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์

5.1.2 มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต

5.1.3 หลักฐานการแสดงตน เช่น หนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล บัตรประจำตัวประชาชนของผู้มีอำนาจลงนาม

5.2 การเตรียมความพร้อมเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt มีดังนี้

5.2.1 จัดหาใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์จากผู้ให้บริการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับรองจากผู้ให้บริการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (Thailand National Root Certification Authority: NRCA)

5.2.2 มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต

5.2.3 ดาวน์โหลดโปรแกรมลงทะเบียนและตรวจสอบลายมือชื่อดิจิทัล (Ultimate Sign & Viewer)

6. ขั้นตอนการยื่นคำขออนุมัติเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

การยื่นคำขอเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ จะขึ้นอยู่กับประเภทของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

6.1 ขั้นตอนการยื่นคำขออนุมัติเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ e-Tax Invoice by Email ให้ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มยื่นคำขออนุมัติจัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (บ.อ.01) ผ่านระบบ e-Tax Invoice by Email โดยต้องยื่นเอกสารประกอบการพิจารณาตามที่กรมสรรพากรกำหนด โดยมีขั้นตอนดังนี้ (กรมสรรพากร, 2560ค: เว็บไซต์)

6.1.1 เข้าเว็บไซต์กรมสรรพากร http://www.rd.go.th

6.1.2 กรอกเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร 13 หลัก และตรวจสอบข้อมูล

6.1.3 พิมพ์เอกสารคำขอจัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (ก.อ.01) และลงนามโดยกรรมการผู้จัดการ หรือ ผู้มีอำนาจลงนาม

6.1.4 สแกนเอกสารคำขอจัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (ก.อ.01) และเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่ออัปโหลดเอกสาร

6.1.5 กรมสรรพากรตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้อง

6.1.6 กรมสรรพากรจัดส่งเอกสารยืนยันทางไปรษณีพร้อมรหัสยืนยัน (Activate Code)

6.1.7 ยืนยันตัวตนผ่านเว็บไซต์กรมสรรพากร http://www.rd.go.th และกำหนดรหัสผ่านภายใน 15 วันทำการ เมื่อกำหนดรหัสผ่านเรียบร้อยแล้วถือว่าขั้นตอนการยื่นคำขอจัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (ก.อ.01) เสร็จสมบูรณ์ ระบบจะแจ้งรหัสผู้ใช้ซึ่งได้แก่ CM แล้วตามด้วยเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร 13 หลัก เพื่อให้ผู้ประกอบการใช้ในการเข้าสู่ระบบเพื่อบันทึกข้อมูลที่อยู่อีเมล (email address) ที่ประสงค์จะใช้ในการจัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ e-Tax Invoice by Email ต่อไป

6.2 ขั้นตอนการยื่นคำขออนุมัติเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ให้ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มหรือผู้มีหน้าที่ออกใบรับยื่นคำขออนุมัติแบบคำขอจัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (บ.อ.01) ผ่านโปรแกรมลงทะเบียนและลงลายมือชื่อดิจิทัล (Ultimate Sign & Viewer) และใช้ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Certificate) จากผู้ให้บริการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ โดยไม่ต้องยื่นเอกสารประกอบการพิจารณา ดังนี้ (กรมสรรพากร, 2561: เว็บไซต์)

6.2.1 เข้าเว็บไซต์กรมสรรพากร http://www.rd.go.th

6.2.2 ดาวน์โหลดและติดตั้งโปรแกรม Ulitimate Sign & Viewer ไว้ที่เครื่องคอมพิวเตอร์

6.2.3 เชื่อมต่ออุปกรณ์ USB Token หรือ HSM ที่มีใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์เข้ากับเครื่องคอมพิวเตอร์และตั้งค่าโปรแกรม

6.2.4 กรอกเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรเพื่อลงทะเบียนแบบคำขอจัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (บ.อ.01) และตรวจสอบข้อมูล

6.2.5 ลงลายมือชื่อในแบบคำขอจัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (บ.อ.01) และข้อตกลง

6.2.6 ตรวจสอบอีเมลที่แจ้งไว้และสร้างบัญชีผู้ใช้งานประเภทผู้ประกอบการ (Corporate) โดยกำหนดรหัสผ่าน (Password) ด้วยตนเอง

6.2.7 แจ้งสิทธิการใช้งานระบบ และเข้าสู่ระบบบริการสมาชิกผ่านเว็บไซต์ http://etax.rd.go.th

เมื่อได้รับอนุมัติตามแบบคำขอจัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (บ.อ.01) ระบบจะสร้างบัญชีผู้ใช้งานประเภทผู้ประกอบการ (Corporate) ในนามสำนักงานใหญ่ที่ขึ้นต้นด้วย CA ตามด้วยเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร 13 หลัก ซึ่งเป็นบัญชีผู้ใช้งานหลักที่ใช้ติดต่อกับสรรพากรและสามารถเพิ่มผู้ใช้งานให้กับสถานประกอบการสาขา (ถ้ามี) หรือบุคลากรภายในองค์กรได้โดยสร้างผู้ใช้งานประเภทผู้ดูแลระบบ (Admin) และผู้ใช้งานทั่วไป (User) ได้ตามที่ต้องการเพื่อบริหารจัดการผู้ใช้งานนำส่งข้อมูลแก่กรมสรรพากร

7. หน้าที่ของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์มีหน้าที่ในการจัดทำ นำส่ง และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ จะขึ้นอยู่กับประเภทของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

7.1 หน้าที่ของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ e-Tax Invoice by Email โดยผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขตามระเบียบกรมสรรพากรว่าด้วยการจัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ e-Tax Invoice by Email พ.ศ. 2560 ดังนี้ (กรมสรรพากร, 2560ฉ: เว็บไซต์)

7.1.1 หน้าที่ในการจัดทำใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์

การจัดทำใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ e-Tax Invoice by Email จะต้องจัดทำข้อความขึ้นเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งได้มีการประทับรับรองเวลา โดยสำนักงานพัฒนาธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) ประกอบด้วย ใบกำกับภาษีตามมาตรา 86/4 ใบเพิ่มหนี้ตามมาตรา 86/9 และใบลดหนี้ตามมาตรา 86/10 แห่งประมวลรัษฎากร ดังนี้ (สมเดช โรจน์คุรีเสถียร, 2560: 462-468)

7.1.1.1 ใบกำกับภาษีตามมาตรา 86/4 ภายใต้ข้อบังคับ 86/5 และมาตรา 86/6 แห่งประมวลรัษฎากรที่ได้จัดทำข้อความขึ้นเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต้องมีรายการอย่างน้อยดังต่อไปนี้

1) คำว่า “ใบกำกับภาษี” ในที่ที่เห็นได้เด่นชัด

2) ชื่อ ที่อยู่ และเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ที่ออกใบกำกับภาษี และในกรณีที่ตัวแทนเป็นผู้ออกใบกำกับภาษีในนามของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา 86 วรรคสี่ หรือมาตรา 86/2 หรือผู้ทอดตลาดเป็นผู้ออกใบกำกับภาษีในนามของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรา86/3 ให้ระบุชื่อ ที่อยู่ และเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรของตัวแทนนั้นด้วย

3) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการ

4) หมายเลขลำดับของใบกำกับภาษี และหมายเลขลำดับของเล่ม (ถ้ามี)

5) ชื่อ ชนิด ประเภท ปริมาณ และมูลค่าของสินค้าหรือของบริการ

6) จำนวนภาษีมูลค่าเพิ่มที่คำนวณจากมูลค่าของสินค้าหรือของบริการโดยให้แยกออกจากมูลค่าของสินค้าและหรือของบริการให้ชัดแจ้ง

7) วัน เดือน ปี ที่ออกใบกำกับภาษี

8) ข้อความอื่นที่อธิบดีกรมสรรพากรกำหนด

7.1.1.2 ใบเพิ่มหนี้ตามมาตรา 86/9 แห่งประมวลรัษฎากรที่ได้จัดทำข้อความขึ้นเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต้องมีรายการอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

1) คำว่า “ใบเพิ่มหนี้” ในที่ที่เห็นได้เด่นชัด

2) ชื่อ ที่อยู่ และเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ที่ออกใบเพิ่มหนี้ และในกรณีที่ตัวแทนเป็นผู้ออกใบเพิ่มหนี้ในนามของผู้ประกอบการจดทะเบียนตามมาตรา 86 วรรคสี่ หรือมาตรา 86/2 ให้ระบุชื่อ ที่อยู่ และเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรของตัวแทนนั้นด้วย

3) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการ

4) วัน เดือน ปี ที่ออกใบเพิ่มหนี้

5) หมายเลขลำดับของใบกำกับภาษีเดิมรวมทั้งหมายเลขลำดับของเล่ม (ถ้ามี) มูลค่าของสินค้าหรือบริการที่แสดงไว้ในใบกำกับภาษีดังกล่าว มูลค่าที่ถูกต้องของสินค้าหรือบริการ ผลต่างของจำนวนมูลค่าทั้งสอง และจำนวนภาษีที่เรียกเก็บเพิ่มสำหรับส่วนต่างนั้น

6) คำอธิบายสั้นๆ ถึงสาเหตุในการออกใบเพิ่มหนี้

7) ข้อความอื่นที่อธิบดีกรมสรรพากรกำหนด

7.1.1.3 ใบลดหนี้ตามมาตรา 86/10 แห่งประมวลรัษฎากรที่ได้จัดทำข้อความขึ้นเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต้องมีรายการอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

1) คำว่า “ใบลดหนี้” ในที่ที่เห็นได้เด่นชัด

2) ชื่อ ที่อยู่ และเลขที่ประจำตัวผู้เสียภาษีอากรของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ที่ออกใบลดหนี้ และในกรณีที่ตัวแทนเป็นผู้ออกใบลดหนี้ในนามของผู้ประกอบการจดทะเบียนตามมาตรา 86 วรรคสี่ หรือมาตรา 86/2 ให้ระบุชื่อ ที่อยู่ และเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรของตัวแทนนั้นด้วย

3) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการ

4) วัน เดือน ปี ที่ออกใบลดหนี้

5) หมายเลขลำดับของใบกำกับภาษีเดิมรวมทั้งหมายเลขลำดับของเล่ม (ถ้ามี) มูลค่าของสินค้าหรือบริการที่แสดงไว้ในใบกำกับภาษีดังกล่าว มูลค่าที่ถูกต้องของสินค้าหรือบริการ ผลต่างของจำนวนมูลค่าทั้งสองและจำนวนภาษีที่ใช้คืนสำหรับส่วนต่างนั้น

6) คำอธิบายสั้นๆ ถึงสาเหตุในการออกใบลดหนี้

7) ข้อความอื่นที่อธิบดีกรมสรรพากรกำหนด

โดยจะต้องจัดทำข้อความขึ้นเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และบันทึกข้อมูลให้อยู่ในรูปของไฟล์ประเภท Microsoft Word (.doc, .docx), Microsoft Excel (.xls, .xlsx) หรือ Portable Document Format (.pdf) หรือ PDF/A-3 ที่ประกอบด้วยข้อมูล XML ตามรูปแบบที่กำหนดในข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ว่าด้วยข้อความอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการซื้อขายสินค้าและบริการที่สำนักงานพัฒนาธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) ประกาศกำหนด

อิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การประยุกต์ใช้วิธีการทางอิเล็กตรอนไฟฟ้า คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า หรือวิธีการอื่นใดในลักษณะคล้ายกันและให้หมายความรวมถึงการประยุกต์ใช้วิธีการทางแสง วิธีการทางแม่เหล็กหรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้วิธีต่างๆ เช่นว่านั้น

ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ข้อความที่ได้สร้าง ส่ง รับ เก็บรักษา หรือประมวลผลด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

การประทับรับรองเวลา หมายถึง วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานพัฒนาธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ.) ได้กระทำต่อข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์เพื่อรับรองความมีอยู่ของข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ณ ขณะที่มีการรับรองและสามารถตรวจพบได้หากมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์นับแต่เวลาที่ได้มีการรับรอง

7.1.2 หน้าที่ในการนำส่งใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์

ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านระบบ e-Tax Invoice by Email จะต้องนำส่งใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) โดยแนบไฟล์ข้อมูลดังกล่าวส่งไปยังที่อยู่จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email Address) ของผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการ และที่อยู่จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email Address) ของระบบ e-Tax Invoice by Email ที่กรมสรรพากรกำหนดเพื่อทำการประทับรับรองเวลา (Time Stamp) ในคราวเดียวกันและระบบจะส่งกลับไปยังจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์และผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการ ซึ่งใบกำกับภาษีที่มีการประทับรับรองเวลาแล้วถือว่าเป็นใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ตามระเบียบกรมสรรพากรว่าด้วยการจัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ e-Tax Invoice by Email โดยการนำส่งเอกสารแต่ละประเภทให้ดำเนินการ ดังนี้ (กรมสรรพากร, 2560ฉ: เว็บไซต์)

7.1.2.1 การนำส่งใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ให้ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ระบุข้อความไว้ในชื่อเรื่องของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) ที่ทำการจัดส่ง ประกอบด้วย “[วันเดือนปีที่ออกใบกำกับภาษี] [INV] [เลขที่ใบกำกับภาษี]”

7.1.2.2 การนำส่งข้อมูลใบเพิ่มหนี้ ให้ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ระบุข้อความไว้ในชื่อเรื่องของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) ที่ทำการจัดส่ง ประกอบด้วย “[วันเดือนปีที่ออกใบเพิ่มหนี้] [DBN] [เลขที่ใบเพิ่มหนี้] [เลขที่ใบกำกับภาษีเดิม]”

7.1.2.3 การนำส่งข้อมูลใบลดหนี้ ให้ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์จะระบุข้อความไว้ในชื่อเรื่องของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) ที่ทำการจัดส่ง ประกอบด้วย “[วันเดือนปีที่ออกใบลดหนี้] [CRN] [เลขที่ใบลดหนี้] [เลขที่ใบกำกับภาษีเดิม]”

สำหรับการยกเลิกใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์เดิมเพื่อออกใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ให้ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์จัดเตรียมข้อความของใบกำกับภาษีที่ประสงค์ทำการยกเลิกขึ้นเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์โดยจัดให้มีข้อความว่า “ยกเลิก” ในข้อมูลของใบกำกับภาษีนั้น และต้องระบุข้อความไว้ในชื่อเรื่องของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) ที่ทำการจัดส่ง ประกอบด้วย “[วันเดือนปีที่ออกใบกำกับภาษี] [CIV] [เลขที่ใบกำกับภาษีเดิมที่ต้องการยกเลิก]” เมื่อดำเนินการยกเลิกให้ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์จัดเตรียมข้อความของใบกำกับภาษีใหม่ขึ้นเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และต้องระบุข้อความไว้ในชื่อเรื่องของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) ที่ทำการจัดส่ง ประกอบด้วย “[วันเดือนปีที่ออกใบกำกับภาษี] [INV] [เลขที่ใบกำกับภาษีใหม่] [เลขที่ใบกำกับภาษีเดิม]”

เมื่อผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการได้รับใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งได้ประทับรับรองเวลาจากสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทาง

อิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สพธอ.) ซึ่งจัดส่งผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) แล้วให้ถือว่าผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์นั้นได้จัดทำใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และส่งมอบให้แก่ผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการแล้ว

7.1.3 หน้าที่ในการเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์

ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการที่ได้รับใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ต้องเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวไว้ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และถ้าได้เก็บรักษาในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้ ให้ถือว่าได้มีการเก็บรักษาไว้ตามระเบียบกรมสรรพากรว่าด้วยการจัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ e-Tax Invoice by Email พ.ศ. 2560 แล้ว (กรมสรรพากร, 2560ฉ: เว็บไซต์)

7.1.3.1 ข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์นั้นสามารถเข้าถึงและนำกลับมาใช้ได้โดยความหมายไม่เปลี่ยนแปลง

7.1.3.2 ได้เก็บรักษาข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์นั้นให้อยู่ในรูปแบบที่เป็นอยู่ในขณะที่ได้รับข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์นั้นจากระบบ e-Tax Invoice by Email

7.1.3.3 ต้องเก็บรักษาข้อความส่วนที่ระบุถึงแหล่งกำเนิดต้นทางที่สร้างส่งจำนวนใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่ง วัน เดือน ปี และเวลาที่ส่ง หน่วยงานที่ส่ง และปลายทางของข้อมูลจำนวนใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ที่ปลายทางได้รับ วัน เดือน ปีและเวลาที่ได้รับข้อมูล

กรณีที่ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์รู้หรือควรได้รู้ว่ามีบุคคลอื่นใดใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของตนซึ่งใช้ในการจัดทำและส่งมอบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์โดยมิชอบ หรือมีการจัดทำใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของตนโดยมิชอบให้ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์นั้นแจ้งให้เจ้าพนักงานประเมินทราบภายใน 30 วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรได้รู้เหตุแห่งการนั้น ตามวิธีการที่อธิบดีกรมสรรพากรกำหนด

7.2 หน้าที่ของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt

ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขตามระเบียบกรมสรรพากรว่าด้วยการจัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2560 ดังนี้ (กรมสรรพากร, 2562ก: เว็บไซต์)

7.2.1 หน้าที่ในการจัดทำใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์

ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt สามารถจัดทำใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ โดยพัฒนาระบบงานด้วยตนเองหรือจัดหาซอฟต์แวร์ระบบบัญชีที่มีความสามารถรองรับการจัดทำข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

หรือเลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการ (Service Provider) ตามหลักเกณฑ์เงื่อนไขและวิธีการตามที่กรมสรรพากรกำหนด ประกอบด้วย ใบกำกับภาษีตามมาตรา 86/4 ใบกำกับภาษีอย่างย่อตามมาตรา 86/6 ใบเพิ่มหนี้ตามมาตรา 86/9 ใบลดหนี้ตามมาตรา 86/10 แห่งประมวลรัษฎากร และใบรับตามมาตรา 105 ทวิ ดังนี้ (สมเดช โรจน์คุรีเสถียร, 2560: 462-468)

7.2.1.1 ใบกำกับภาษีตามมาตรา 86/4 ภายใต้ข้อบังคับ 86/5 และมาตรา 86/6 แห่งประมวลรัษฎากรที่ได้จัดทำข้อความขึ้นเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต้องมีรายการอย่างน้อยดังต่อไปนี้

1) คำว่า “ใบกำกับภาษี” ในที่ที่เห็นได้เด่นชัด

2) ชื่อ ที่อยู่ และเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ที่ออกใบกำกับภาษีและในกรณีที่ตัวแทนเป็นผู้ออกใบกำกับภาษีในนามของผู้ประกอบการจดทะเบียนตามมาตรา 86 วรรคสี่ หรือมาตรา 86/2 หรือผู้ทอดตลาดเป็นผู้ออกใบกำกับภาษีในนามของผู้ประกอบการจดทะเบียนตามมาตรา 86/3 ให้ระบุชื่อ ที่อยู่ และเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรของตัวแทนนั้นด้วย

3) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการ

4) หมายเลขลำดับของใบกำกับภาษี และหมายเลขลำดับของเล่ม (ถ้ามี)

5) ชื่อ ชนิด ประเภท ปริมาณ และมูลค่าของสินค้าหรือของบริการ

6) จำนวนภาษีมูลค่าเพิ่มที่คำนวณจากมูลค่าของสินค้าหรือของบริการโดยให้แยกออกจากมูลค่าของสินค้าและหรือของบริการให้ชัดแจ้ง

7) วัน เดือน ปี ที่ออกใบกำกับภาษี

8) ข้อความอื่นที่อธิบดีกรมสรรพากรกำหนด

7.2.1.2 ใบกำกับภาษีตามมาตรา 86/6 แห่งประมวลรัษฎากรที่ได้จัดทำข้อความขึ้นเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต้องมีรายการอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

1) คำว่า “ใบกำกับภาษี” ในที่ที่เห็นได้เด่นชัด

2) ชื่อ หรือชื่อย่อ และเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรของประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ที่ออกใบกำกับภาษี

3) หมายเลขลำดับของใบกำกับภาษี และหมายเลขลำดับของเล่ม (ถ้ามี)

4) ชื่อ ชนิด ประเภท ปริมาณ และมูลค่าของสินค้าหรือของบริการ

5) ราคาสินค้าหรือราคาค่าบริการโดยต้องมีข้อความระบุชัดเจนว่าได้รวมภาษีมูลค่าเพิ่มไว้แล้ว

6) วัน เดือน ปี ที่ออกใบกำกับภาษี

7) ข้อความอื่นที่อธิบดีกรมสรรพากรกำหนด

7.2.1.3 ใบเพิ่มหนี้ตามมาตรา 86/9 แห่งประมวลรัษฎากร ที่ได้จัดทำข้อความขึ้นเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ต้องมีรายการอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

1) คำว่า “ใบเพิ่มหนี้” ในที่ที่เห็นได้เด่นชัด

2) ชื่อ ที่อยู่ และเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ที่ออกใบเพิ่มหนี้ และในกรณีที่ตัวแทนเป็นผู้ออกใบเพิ่มหนี้ในนามของผู้ประกอบการจดทะเบียนตามมาตรา 86 วรรคสี่ หรือมาตรา 86/2 ให้ระบุชื่อ ที่อยู่ และเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรของตัวแทนนั้นด้วย

3) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการ

4) วัน เดือน ปี ที่ออกใบเพิ่มหนี้

5) หมายเลขลำดับของใบกำกับภาษีเดิม รวมทั้งหมายเลขลำดับของเล่ม (ถ้ามี) มูลค่าของสินค้าหรือบริการที่แสดงไว้ในใบกำกับภาษีดังกล่าว มูลค่าที่ถูกต้องของสินค้าหรือบริการ ผลต่างของจำนวนมูลค่าทั้งสอง และจำนวนภาษีที่เรียกเก็บเพิ่มสำหรับส่วนต่างนั้น

6) คำอธิบายสั้นๆ ถึงสาเหตุในการออกใบเพิ่มหนี้

7) ข้อความอื่นที่อธิบดีกรมสรรพากรกำหนด

7.2.1.4 ใบลดหนี้ตามมาตรา 86/10 แห่งประมวลรัษฎากร ที่ได้จัดทำข้อความขึ้นเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต้องมีรายการอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

1) คำว่า “ใบลดหนี้” ในที่ที่เห็นได้เด่นชัด

2) ชื่อ ที่อยู่ และเลขที่ประจำตัวผู้เสียภาษีอากรของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ที่ออกใบลดหนี้ และในกรณีที่ตัวแทนเป็นผู้ออกใบลดหนี้ในนามของผู้ประกอบการจดทะเบียนตามมาตรา 86 วรรคสี่ หรือมาตรา 86/2 ให้ระบุชื่อ ที่อยู่ และเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรของตัวแทนนั้นด้วย

3) ชื่อ ที่อยู่ ของผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการ

4) วัน เดือน ปี ที่ออกใบลดหนี้

5) หมายเลขลำดับของใบกำกับภาษีเดิม รวมทั้งหมายเลขลำดับของเล่ม (ถ้ามี) มูลค่าของสินค้าหรือบริการที่แสดงไว้ในใบกำกับภาษีดังกล่าว มูลค่าที่ถูกต้องของสินค้าหรือบริการ ผลต่างของจำนวนมูลค่าทั้งสองและจำนวนภาษีที่ใช้คืนสำหรับส่วนต่างนั้น

6) คำอธิบายสั้นๆ ถึงสาเหตุในการออกใบลดหนี้

7) ข้อความอื่นที่อธิบดีกรมสรรพากรกำหนด

7.2.1.5 ใบรับตามมาตรา 105 ทวิ แห่งประมวลรัษฎากรที่ได้จัดทำข้อความขึ้นเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต้องมีรายการอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

1) เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากรของผู้ออกใบรับ

2) ชื่อหรือยี่ห้อของผู้ออกใบรับ

3) เลขลำดับของเล่มและของใบรับ

4) วัน เดือน ปี ที่ออกใบรับ

5) จำนวนเงินที่รับ

6) ชนิด ชื่อ จำนวนและราคาสินค้า ในกรณีการขายหรือให้เช่าซื้อสินค้าเฉพาะชนิดที่มีราคาตั้งแต่หนึ่งร้อยบาทขึ้นไป

โดยจัดทำใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์เป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบใดก็ได้ เช่น PDF PDF/A-3 XML หรืออื่นๆ ซึ่งต้องลงลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) ด้วยใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Certificate) ของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่ออกโดยผู้ให้บริการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ที่อยู่ภายใต้การรับรองของผู้ให้บริการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (Thailand National Root Certification หรือ Thailand NRCA) ที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สพธอ.)

7.2.2 หน้าที่ในการนำส่งใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์

ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt ต้องนำส่งใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ให้กับผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการและส่งข้อมูลให้กับกรมสรรพากร ดังนี้ (กรมสรรพากร, 2560ข: เว็บไซต์)

7.2.2.1 การนำส่งใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ให้กับผู้ซื้อสินค้าหรือบริการ ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์สามารถส่งใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์หรือใบรับอิเล็กทรอนิกส์ให้กับผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการ ได้ 2 วิธี ดังนี้

1) ส่งมอบใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์หรือใบรับอิเล็กทรอนิกส์ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามที่ตกลงกัน โดยให้ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 (มาตรา15-มาตรา24) ซึ่งต้องเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

2) หากผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการร้องขอใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบกระดาษสามารถนำไฟล์ข้อมูลที่จัดทำขึ้นในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์นั้นจัดพิมพ์ออกทางเครื่องพิมพ์และส่งมอบเอกสารกระดาษแก่ผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการก็ได้ โดยต้องปรากฏข้อความบนเอกสารว่า “เอกสารนี้ได้จัดทำและส่งข้อมูลให้แก่กรมสรรพากรด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์”

7.2.2.2 การนำส่งใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ให้กับกรมสรรพากร ผู้ประกอบการต้องนำส่งข้อมูลให้กรมสรรพากรให้เป็นไปตามข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ว่าด้วย

ข้อความอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการซื้อขายสินค้าและบริการ (ขมธอ.3-2560) สามารถนำส่งข้อมูลแก่กรมสรรพากรได้ 3 ช่องทาง ได้แก่ Web Upload Host to Host และ Service Provider ผู้ประกอบการสามารถเลือกช่องทางนำส่งข้อมูลให้เหมาะสมกับสภาพของกิจการ โดยพิจารณาองค์ประกอบต่างๆ เช่น ปริมาณข้อมูลที่นำส่งกรมสรรพากร ขนาดของกิจการ และความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนี้

1) ช่องทาง Web Upload

ผู้ประกอบการที่ได้รับอนุมัติให้จัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์มีบัญชีผู้ใช้งาน (Username) และรหัสผ่าน (Password) เข้าใช้ระบบบริการสมาชิก ผ่านเว็บไซต์กรมสรรพากร https://etax.rd.go.th ได้รับสิทธิในการนำส่งข้อมูลที่ฟังก์ชัน Upload XML และตรวจสอบผลการนำส่งข้อมูลได้ที่ฟังก์ชัน ตรวจสอบนำส่งข้อมูล (Tracking) หรือเรียกดูรายงานการนำส่งย้อนหลังได้ (ภายใน 3 เดือน)

ขั้นตอนการนำส่งข้อมูลวิธี Web Upload มีดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 จัดเตรียมไฟล์ข้อมูล Extensible Markup Language (XML) ที่นำส่งโดยบีบอัดข้อมูล (.zip) มีขนาดไม่เกิน 2 MB ต่อการนำส่งข้อมูล 1 ครั้ง (แยกตามประเภทเอกสาร)

ขั้นตอนที่ 2 เข้าสู่ระบบบริการสมาชิก เลือก ระบบ Upload XML

ขั้นตอนที่ 3 เลือกประเภทเอกสารที่ต้องการส่ง และ Browse ไฟล์ข้อมูลที่ต้องการอัปโหลด

ขั้นตอนที่ 4 เมื่อทำการอัปโหลด ระบบทำการตรวจสอบโครงสร้างข้อมูล (Schema & Schematron)

ขั้นตอนที่ 5 ตรวจสอบผลการนำส่งข้อมูลได้ที่ระบบ Tracking

2) ช่องทาง Host to Host

Host to Host เป็นวิธีการนำส่งข้อมูลโดยผู้ประกอบการทำการเชื่อมต่อระบบการรับส่งข้อมูลโดยตรงกับกรมสรรพากรเพื่อนำส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างกัน สำหรับผู้ประกอบการรายใหญ่ที่มีปริมาณข้อมูลจำนวนมากและมีความพร้อมในการพัฒนาระบบรับส่งข้อมูลตามข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ว่าด้วยการใช้ข้อความ XML สำหรับการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงาน (ขมธอ.14-2560) หรือ (Electronic Business Extensible Markup Language : ebXML) การใช้ช่องทางการนำส่งวิธีนี้ผู้ประกอบการต้องยื่นคำขออนุมัติต่อกรมสรรพากรและทำการทดสอบนำส่งข้อมูลกับกรมสรรพากรก่อนนำส่งข้อมูลจริง

ขั้นตอนการยื่นคำขอเชื่อมต่อ Host to Host

ขั้นตอนที่ 1 ยื่นคำขอเป็นผู้ประกอบการนำส่งข้อมูลวิธี Host to Host

ขั้นตอนที่ 2 กรมสรรพากรพิจารณาคุณสมบัติและอนุมัติ

ขั้นตอนที่ 3 ผู้ประกอบการเตรียม SSL Certificate และเตรียมข้อมูลเพื่อกำหนดค่าระบบของหน่วยงานให้สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างกันได้ (CPA)

ขั้นตอนที่ 4 ระบบจัดทำ CPA และแจ้งรหัสผ่านการนำส่งทดสอบทางอีเมลของผู้ประกอบการ

ขั้นตอนทดสอบการนำส่งข้อมูลกับกรมสรรพากร

ขั้นตอนที่ 1 ดาวน์โหลด CPA ทดสอบที่บริการสมาชิก

ขั้นตอนที่ 2 นำ CPA ทดสอบไปตั้งค่าในระบบของผู้ประกอบการที่เชื่อมต่อกับกรมสรรพากร

ขั้นตอนที่ 3 สร้างข้อมูลใบกำกับภาษีหรือใบรับตามมาตรฐาน XML File เพื่อนำส่งทดสอบ

ขั้นตอนที่ 4 ส่งข้อมูลทดสอบด้วยรหัสการนำส่งทดสอบตามเงื่อนไขที่กำหนด

ขั้นตอนที่ 5 ระบบตรวจสอบเงื่อนไขตามที่กำหนดและแจ้งผลการนำส่งทางอีเมล

ขั้นตอนผ่านการทดสอบระบบจะให้ดาวน์โหลด CPA จริง

ขั้นตอนที่ 1 นำ CPA จริงไปตั้งค่าในระบบของผู้ประกอบการที่เชื่อมต่อกับกรมสรรพากร

ขั้นตอนที่ 2 นำส่งข้อมูลภายในระยะเวลาที่กำหนด

ข้อมูลที่นำส่งวิธี Host to Host ระบบของกรมสรรพากรจะแจ้งผลการรับข้อมูลทันทีและจะมีข้อความแจ้งตอบกลับ (Response message) เป็นรายไฟล์ข้อมูล ซึ่งผู้ใช้งานสามารถตรวจสอบผลและเรียกดูรายงานทั้งหมดได้ที่ระบบตรวจสอบการนำส่งข้อมูล (Tracking)

3) ช่องทาง Service Provider

ผู้ให้บริการ Service Provider หรือเป็นตัวแทนนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์เป็นผู้ช่วยจัดการข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และนำส่งข้อมูลเกี่ยวกับใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์แก่กรมสรรพากรแทน

ผู้ประกอบการ ด้วยระบบการรับส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่เชื่อมต่อกับระบบของกรมสรรพากรที่ได้มาตรฐานความมั่นคงปลอดภัยในระบบสารสนเทศ โดยผู้ให้บริการ Service Provider มีระบบงานสนับสนุนการทำงานที่เกี่ยวข้องให้คำปรึกษาและความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการได้ตามหลักเกณฑ์และคุณสมบัติที่กรมสรรพากรกำหนด

7.2.6 หน้าที่ในการการเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์

ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการที่ได้รับใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ต้องเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวไว้ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และถ้าได้เก็บรักษาในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้ ให้ถือว่าได้มีการเก็บรักษาไว้ตามระเบียบกรมสรรพากร ว่าด้วยการจัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2560 แล้ว (กรมสรรพากร, 2562ก: เว็บไซต์)

7.2.6.1 ข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์นั้นสามารถเข้าถึงและนำกลับมาใช้ได้โดยความหมายไม่เปลี่ยนแปลง

7.2.6.2 ได้เก็บรักษาข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์นั้นให้อยู่ในรูปแบบที่เป็นอยู่ในขณะที่ได้สร้าง ส่ง หรือได้รับข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์นั้น หรืออยู่ในรูปแบบที่สามารถแสดงข้อความที่สร้าง ส่ง หรือได้รับให้ปรากฏอย่างถูกต้องได้

7.2.6.3 ได้เก็บรักษาข้อความส่วนที่ระบุถึงแหล่งกำเนิดต้นทางและปลายทางของใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ตลอดจนวันและเวลาที่ส่งหรือได้รับข้อความดังกล่าว

แนวคิดเกี่ยวกับระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

1. ความหมายของระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้มีผู้ให้ความหมายของระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ไว้ดังนี้

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (2561: เว็บไซต์) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การพัฒนาการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice) และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt) เพื่อลดขั้นตอนในการจัดทำใบกำกับภาษี รวมทั้งการนำส่งรายงานการทำธุรกรรมทางการเงินและการนำส่งภาษี

อัญชนา เหมวงค์กุล และบุษบา ครอบครอง (2561: 2) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ระบบที่คู่ค้าส่งข้อมูลใบกำกับภาษีและใบเสร็จรับเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่กันแล้วส่งให้กรมสรรพากรด้วย

กรมสรรพากร (2560ง: เว็บไซต์) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ประกอบการต้องจัดทำใบกำกับภาษี ใบเพิ่มหนี้ ใบลดหนี้ และใบเสร็จรับเงินให้อยู่ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการลงลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) หรือ การประทับรับรองเวลา (Time Stamp) ที่เรียกว่าระบบ e-Tax Invoice & e-Recipt และระบบ e-Tax Invoice by Email

สุกัญญา ฮิวส์ และภูษิต วงศ์หล่อสายชล (2560: 3) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การบูรณาการการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice) และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Recipt) รวมทั้งการนำส่งรายงานการทำธุรกรรมทางการเงินและการนำส่งภาษี

กระทรวงการคลัง (2559: เว็บไซต์) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การพัฒนาการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice) และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt) เพื่ออำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนในการจัดทำใบกำกับภาษีรวมทั้งการนำส่งรายงานการทำธุรกรรมทางการเงินและการนำส่งภาษี

Lee (2016: 6) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การออกใบกำกับภาษีหรือใบแจ้งหนี้ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์และส่งให้คู่ค้าโดยมีข้อมูลการทำธุรกรรมเหมือนใบกำกับภาษีหรือใบแจ้งหนี้ที่กฎหมายกำหนด

Shim and Song (2016: 4489) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การสร้างและส่งใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ไปยังหน่วยงานกำกับด้วยระบบออนไลน์

จากความหมายของระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ข้างต้น ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การพัฒนาการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษี ใบเพิ่มหนี้ ใบลดหนี้ (e-Tax Invoice) และใบรับ (e-Receipt) ที่ได้จัดทำขึ้นเป็นข้อความอิเล็กทรอนิกส์พร้อมลงลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) หรือประทับรับรองเวลา (Time Stamp) เพื่ออำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนในการจัดทำรวมทั้งการนำส่งรายงานการทำธุรกรรมทางภาษี (e-Filing)

2. ความเป็นมาของระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์เกิดขึ้นจากแนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือที่เรียกว่า e-government คือการที่รัฐนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการและพัฒนาหน่วนงานของรัฐ โดยการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อพัฒนาศักยภาพในการดำเนินงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร , 2558: เว็บไซต์) ซึ่งรัฐบาลมีนโยบายผลักดันระบบการชำระเงินของประเทศไทยให้เข้าสู่ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาระบบการชำระเงินของไทยให้สามารถรองรับธุรกรรมทางการเงินและกิจกรรมทางเศรษฐกิจต่างๆ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) อย่างครบวงจรถือเป็นกลไกสำคัญในการทำธุรกรรมทางการเงินเพื่อขับเคลื่อนกิจกรรมทางเศรษฐกิจให้ดำเนินไปอย่างรวดเร็วและเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของภาคธุรกิจของประเทศไทยและสอดคล้องกับนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) ที่มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในกิจกรรมและกระบวนการทางเศรษฐกิจและสังคม (กรมสรรพากร , 2560จ: เว็บไซต์)

กรมสรรพากรจึงพัฒนาระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์หรือที่เรียกว่า e-Tax Invoice & e-Receipt มาตั้งแต่ปี 2555 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของภาคเอกชนและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของภาครัฐ และในปี 2560 ได้ปรับปรุงกฎหมายและระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ง่ายและสะดวกในการใช้งานสอดคล้องตามโครงการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ภายใต้แผนยุทธศาสตร์โครงสร้างพื้นฐานการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) นอกจากนี้กรมสรรพากรได้ร่วมมือกับสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สพธอ.) และสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) โดยมีเจตนารมณ์ร่วมกันที่จะส่งเสริมและสนับสนุนการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ จึงได้พัฒนาระบบ e-TaxInvoice by Email สำหรับผู้ประกอบการรายเล็กให้สามารถนำส่งใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-mail โดยการประทับรับรองเวลา (Time Stamp) เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่ระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็มรูปแบบ (กรมสรรพากร, 2561: เว็บไซต์)

3. วัตถุประสงค์ของระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

กรมสรรพากรได้พัฒนาระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ (กรมสรรพากร, 2561: เว็บไซต์)

3.1 ส่งเสริมและสนับสนุนนโยบายThailand 4.0 และ National e-Payment

กรมสรรพากรมีนโยบายส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ประกอบการจัดทำและนำส่งใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ตั้งแต่ปี พ.ศ.2555 เป็นต้นมา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของภาคเอกชน และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของภาครัฐตามที่รัฐบาลมีนโยบายผลักดันระบบการชำระเงินของประเทศให้เข้าสู่ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (National e-Payment) ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment)

3.2 รองรับการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์อย่างครบวงจร

กรมสรรพากรได้พัฒนาระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์เพื่อสนับสนุนการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ให้กับภาคเอกชน ตามที่รัฐบาลมีจุดมุ่งหมายในการพัฒนาระบบการชำระเงินของประเทศไทยให้สามารถรองรับธุรกรรมทางการเงินและกิจกรรมทางเศรษฐกิจต่างๆ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) อย่างครบวงจร

3.3 ลดต้นทุนค่าใช้จ่ายและการบริหารจัดการของภาครัฐและภาคเอกชน

การประยุกต์ใช้ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษี ใบเพิ่มหนี้ ใบลดหนี้ และใบรับในรูปแบบข้อความอิเล็กทรอนิกส์ส่งมอบให้กับคู่ค้าและกรมสรรพากร ดังนั้นผู้ประกอบการจึงสามารถลดปัญหาการจัดการข้อมูลหรือเอกสารที่อยู่ในรูปแบบของกระดาษ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการจัดส่งเอกสาร สามารถนำข้อมูลไปใช้ไปใช้ในการประมวลผลในระบบสารสนเทศเพื่อประโยชน์ขององค์กรและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานของภาครัฐ อำนวยความสะดวกให้กับภาคเอกชน สอดคล้องกับนโยบาย Doing Business ที่ต้องการลดจำนวนการติดต่อระหว่างภาครัฐกับเอกชนและการก้าวสู่สังคมดิจิทัลอย่างสมบูรณ์

3.4 ลดการใช้เอกสารในรูปแบบระดาษ ช่วยลดภาวะโลกร้อน

ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบที่ใช้ในการจัดทำ ส่งมอบและเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบของข้อความอิเล็กทรอนิกส์แทนรูปแบบกระดาษ ดังนั้นจึงเป็นการเปลี่ยนเอกสารที่อยู่ในรูปแบบของกระดาษให้กลายมาอยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์เพื่อช่วยให้กิจการลดปริมาณการใช้กระดาษในองค์กร ส่งผลในแง่ดีต่อการอนุรักษ์ธรรมชาติ

3.5 เพิ่มความมั่นใจ ปลอดภัยตามมาตรฐานสากล

ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบที่กรมสรรพากรได้กำหนดหลักเกณฑ์และพัฒนาระบบให้มีความยืดหยุ่นและสะดวกในการใช้งาน ปรับปรุงรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้เป็นมาตรฐานสากลตามข้อเสนอแนะของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ด้วยเทคโนโลยีโครงสร้างพื้นฐานกุญแจสาธารณะ (Public Key Infrastructure: PKI) สามารถใช้ยืนยันระบุตัวบุคคล (Authentication) ความถูกต้องของข้อมูล (Integrity) ไม่สามารถปฏิเสธความรับผิด (Non-Requdiation) และรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (Confidentially) เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนสามารถนำไปใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามมาตรฐานสากล

4. ประโยชน์ของระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

กรมสรรพากรได้พัฒนาระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความสะดวกและสอดคล้องกับลักษณะผู้ประกอบการที่หลากหลาย ซึ่งนำมาสู่ประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ ดังนี้ (กรมสรรพากร, 2561: เว็บไซต์)

4.1 ลดความซ้ำซ้อนและขั้นตอนการดำเนินงาน

ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดความซ้ำซ้อนและขั้นตอนการดำเนินงาน เนื่องจากเมื่อกรมสรรพากรได้รับข้อมูลภาษีซื้อ – ภาษีขายทางอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างครบถ้วนแล้ว ระบบของกรมสรรพากรจะสามารถจัดทำรายงานภาษีซื้อ – ภาษีขายได้โดยอัตโนมัติ (Electronic VAT Report) ซึ่งจะช่วยลดภาระงานของผู้ประกอบการในการจัดเตรียมเอกสารเพื่อเสียภาษีมูลค่าเพิ่มให้กับผู้ประกอบการ

4.2 ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการจัดส่งเอกสาร

ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการจัดส่งเอกสาร เนื่องจากผู้ประกอบการสามารถจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษี ใบเพิ่มหนี้ ใบลดหนี้ และใบรับในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการลงลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) หรือประทับรับรองเวลา (Time Stamp) เพื่อส่งมอบให้ผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการทันทีด้วยวิธีแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์โดยไม่ต้องใช้แรงงานคนในการจัดส่งเอกสารทางการเงินให้กับคู่ค้า

4.3 สามารถนำข้อมูลไปใช้ประมวลผลต่อในระบบสารสนเทศภายในองค์กรได้ทันที

ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ผู้ประกอบสามารถนำข้อมูลจากการเชื่อมโยงข้อมูลผ่านช่องทางการสื่อสาร เช่น ใบกำกับภาษี ใบเพิ่มหนี้ ใบลดหนี้ และใบรับที่ถูกจัดเก็บในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ไปใช้ในการประมวลผลในระบบสารสนเทศขององค์กรได้ทันที

4.4 ประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร

ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ผู้ประกอบประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารทางการเงินต่างๆ เนื่องจากผู้ประกอบการสามารถจัดเก็บข้อมูลทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์แทนการจัดเก็บด้วยกระดาษที่ต้องใช้พื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารจำนวนมาก

4.5 สะดวกและลดระยะเวลาในการค้นหาเอกสาร

ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ผู้ประกอบสามารถค้นหาเอกสารทางการเงินได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยสามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยความหมายไม่เปลี่ยน เนื่องจากผู้ประกอบการต้องเก็บรักษาข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้อยู่ในรูปแบบที่เป็นอยู่ในขณะที่ได้สร้าง ส่ง หรือได้รับข้อมูลนั้น

5. ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีบริการเพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ในการใช้งานระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในด้านต่างๆ ดังนี้ (กรมสรรพากร, 2560ก: เว็บไซต์)

5.1 การจัดการข้อมูลผู้ใช้งาน

ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ได้ออกแบบระบบงานให้เหมาะสมกับลักษณะการใช้งานของผู้ประกอบการ โดยคำนึงถึงความสะดวก (Convenience) ของผู้ใช้งานเป็นหลัก จึงได้ออกแบบระบบงานให้มีความยืดหยุ่น (Flexibility) สามารถรองรับผู้ใช้งานได้หลายบัญชีตามสิทธิที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งผู้ประกอบการ (Corporate) สามารถบริหารจัดการบัญชีผู้ใช้งานภายในองค์การของตนเองได้ โดยระบบจะแบ่งประเภทผู้ใช้งานเป็น 3 ระดับ ดังนี้ (กรมสรรพากร, 2562ค: เว็บไซต์)

5.1.1 ผู้ประกอบการ (Corporate) เป็นบัญชีผู้ใช้งานหลักที่กรมสรรพากรออกให้และใช้สำหรับติดต่อกับกรมสรรพากร โดยผู้ใช้งานประเภทผู้ประกอบการสามารถบริหารจัดการข้อมูลให้กับบุคลากรภายในองค์กร โดยสามารถใช้งานเมนูต่างๆ ได้ 3 เมนู ดังนี้

5.1.1.1 เมนูเกี่ยวกับผู้ใช้งาน ประกอบด้วย 4 เมนูย่อยดังนี้

1) ข้อมูลผู้ใช้งาน เป็นเมนูย่อยที่แสดงข้อมูลรายละเอียดของผู้ใช้งาน ระบบจะแสดงข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลผู้ใช้งานซึ่งประกอบด้วยบัญชีผู้ใช้งาน ชื่อผู้ประกอบการ ชื่อสถานประกอบการ ที่อยู่ อีเมล วันที่สมัครสมาชิก และรายละเอียดของการเข้าใช้งานครั้งล่าสุด

2) กำหนดสาขาที่ออกเอกสารเป็นเมนูย่อยที่ใช้ในการกำหนดสาขาที่ต้องการจัดทำใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งผู้ใช้งานประเภทผู้ประกอบการ

(Corporate) จะได้รับสิทธิเข้าใช้งานทั้งหมดของสำนักงานใหญ่รวมถึงสาขาทุกสาขา ในการเพิ่มข้อมูลสาขาและปรับปรุงข้อมูลในกรณีมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลสถานประกอบการสาขากับกรมสรรพากร

3) จัดการข้อมูลผู้ใช้งาน เป็นเมนูที่ใช้สำหรับกำหนดสิทธิให้กับบุคลากรภายในองค์กรสำหรับการเข้าใช้งานทั้งประเภทผู้ดูแลระบบ (Admin) และประเภทผู้ใช้งาน (User) ระบบจะแสดงข้อมูล ชื่อ-นามสกุล อีเมล ประเภทผู้ใช้งานซึ่งจะแจ้งให้ทราบว่าเป็นผู้ใช้งานประเภทใด และสถานะของการใช้งานว่ายังสามารถใช้งานได้อยู่หรือไม่ โดยการเข้าใช้งานครั้งแรกระบบจะแสดงรายการข้อมูลผู้ใช้งานประเภทผู้ประกอบการ (Corporate) เท่านั้น เนื่องจากยังไม่มีการจัดการข้อมูลผู้ใช้งานประเภทอื่นๆ ดังนั้นผู้ใช้งานประเภทผู้ประกอบการ (Corporate) จะต้องเพิ่มข้อมูลผู้ใช้งานและกำหนดสิทธิในการใช้งานระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

4) เพิ่มผู้ให้บริการ (Service Provider) เป็นเมนูที่ใช้สำหรับผู้ใช้งานประเภทผู้ประกอบการ (Corporate) ที่ต้องการเพิ่มตัวแทนที่ผู้ประกอบการประสงค์ให้ดำเนินการนำส่งข้อมูลให้กับกรมสรรพากร การเพิ่มผู้ให้บริการ (Service Provider) ระบบจะแสดงสถานะยังไม่อนุมัติใช้งาน ซึ่งยังไม่สามารถใช้งานได้เมื่อผู้ให้บริการได้รับข้อมูลจากระบบและทำการตรวจสอบข้อมูลเรียบร้อยแล้วจากนั้นระบบจะเปลี่ยนสถานะเป็นอนุมัติการใช้งาน

5.1.1.2 เมนูเปลี่ยนแปลงข้อมูล ประกอบด้วย 2 เมนูย่อย ดังนี้

1) เปลี่ยนแปลงอีเมล กรณีที่ต้องการเปลี่ยนแปลงข้อมูลอีเมลจากเดิมที่แจ้งไว้โดยระบบจะให้ระบุข้อมูลการเปลี่ยนแปลงอีเมล ดังนี้

- อีเมลเดิม
- อีเมลใหม่
- ยืนยันอีเมลใหม่อีกครั้ง

2) เปลี่ยนรหัสผ่าน เป็นเมนูที่ใช้สำหรับผู้ใช้งานประเภทผู้ประกอบการ (Corporate) ที่มีความประสงค์เปลี่ยนรหัสผ่านเดิมเป็นรหัสผ่านใหม่ โดยระบบจะให้ระบุข้อมูลการเปลี่ยนแปลงรหัสผ่าน ดังนี้

- รหัสผ่านเดิม
- รหัสผ่านใหม่
- ยืนยันรหัสผ่านใหม่อีกครั้ง

5.1.1.3 เมนูประวัติการเข้าใช้งาน ใช้ในการดูประวัติการใช้งานของผู้ใช้งานและสามารถดูข้อมูลผู้ใช้งานที่ได้ทำการเพิ่มประเภทผู้ใช้งานระดับรองลงมาด้วย ซึ่งประกอบด้วย 3 เมนูย่อย ดังนี้

1) ประวัติการเปลี่ยนแปลงข้อมูล ระบบจะแสดงรายละเอียดการเปลี่ยนแปลงข้อมูลผู้ใช้งานประเภทผู้ประกอบการ (Corporate) และผู้ใช้งานที่ได้รับสิทธิในการเข้าใช้งานระบบ

2) ประวัติการใช้งาน ระบบจะแสดงรายละเอียดการเข้าใช้งานของผู้ใช้งานประเภทผู้ประกอบการ (Corporate) และผู้ใช้งานที่ได้รับสิทธิในการเข้าใช้งานระบบทั้งหมด

3) รายงาน ระบบจะแสดงภาพรวมของการเปลี่ยนแปลงข้อมูล หรือประวัติการเข้าใช้งาน ดังนี้

- ประวัติการเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วย ข้อมูลประวัติการเปลี่ยนแปลงกรณีลืมรหัสผ่าน/เปลี่ยนอีเมล/เปลี่ยนรหัสผ่าน (รายตัว) โดยระบบจะแสดงข้อมูลรายงานการลงทะเบียนยื่นคำขอ จัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (บอ.01) การขอรหัสผ่านใหม่ การเปลี่ยนแปลงอีเมล การเปลี่ยนรหัสผ่าน และการยกเลิกการจัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และใบรับอิเล็กทรอนิกส์

- ประวัติการใช้งานระบบ ประกอบด้วย รายงานการละเอียดการดำเนินการของผู้ใช้งานในระบบลงทะเบียน (History Log) โดยระบบจะแสดงข้อมูลวันที่ดำเนินการรายละเอียดการใช้งานระบบ และชื่อผู้ใช้งานระบบ

5.1.2 ผู้ดูแลระบบ (Admin) เป็นบัญชีผู้ใช้งานระดับรองจากผู้ประกอบการ (Corporate) โดยผู้ดูแลระบบ (Admin) จะได้รับสิทธิตามที่ผู้ใช้งานประเภทผู้ประกอบการ (Corporate) กำหนดให้ นอกจากนี้ผู้ดูแลระบบ (Admin) สามารถสร้างและกำหนดสิทธิประเภทผู้ใช้งาน (User) ที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของตนเองได้ โดยสามารถใช้งานเมนูต่างๆ ได้ 2 เมนู ดังนี้

5.1.2.1 เกี่ยวกับผู้ใช้งาน ประกอบด้วย 2 เมนูย่อยดังนี้

1) ข้อมูลผู้ใช้งาน เป็นเมนูย่อยที่แสดงข้อมูลรายละเอียดของผู้ใช้งานระบบจะแสดงข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลผู้ใช้งานให้ทราบว่าเป็นผู้ใช้งานประเภทผู้ดูแลระบบ (Admin) ชื่อสถานประกอบการ ที่อยู่ สาขาที่รับผิดชอบ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล และวันที่เข้าใช้งานครั้งล่าสุด

2) จัดการข้อมูลผู้ใช้งาน ผู้ใช้งานประเภทผู้ดูแลระบบ (Admin) สามารถกำหนดสิทธิประเภทผู้ใช้งาน (User) ที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของตนเองได้ กรณีใช้งานครั้งแรกระบบจะแสดงข้อมูลผู้ใช้งานประเภทผู้ดูแลระบบ (Admin) เท่านั้น เนื่องจากยังไม่มีการจัดการข้อมูลผู้ใช้งานประเภทอื่นๆ ดังนั้นผู้ใช้งานประเภทผู้ดูแลระบบ (Admin) จะต้องเพิ่มข้อมูลผู้ใช้งานประเภทผู้ใช้งาน (User) ในระบบงานก่อนจึงมีสิทธิใช้งานตามที่ได้รับมอบหมาย

5.1.2.2 ประวัติการเข้าใช้งานใช้ในการดูประวัติการใช้งาน สามารถดูข้อมูลประวัติการใช้งานของผู้ใช้งานที่อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของตนเอง (ผู้ใช้งานประเภท User)

5.1.3 ผู้ใช้งาน (User) เป็นบัญชีผู้ใช้งานลำดับสุดท้ายที่ผู้ประกอบการ (Corporate) หรือผู้ดูแลระบบ (Admin) กำหนดสิทธิให้ใช้ระบบตามที่ได้รับมอบหมาย

5.2 การนำส่งข้อมูลด้วยวิธีการอัปโหลด

ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบที่ให้บริการผ่านเว็บไซต์กรมสรรพากร ผู้ประกอบการที่ได้รับอนุมัติจากอธิบดีกรมสรรพากรให้จัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดและเงื่อนไขการนำส่งข้อมูลให้กรมสรรพากรด้วยวิธีการอัปโหลด (Upload XML) (กรมสรรพากร, 2560ข: เว็บไซต์) ดังนี้

5.2.1 ข้อกำหนดรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่กรมสรรพากรกำหนด ดังนี้

5.2.1.1 ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ XML File Format ตามข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ว่าด้วยข้อความอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการซื้อขายสินค้าและบริการ เวอร์ชั่น 2.0 (ขมธอ.3-2560) ลงวันที่ 20 มกราคม 2560

5.2.1.2 ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่นำส่งต้องมีการลงลายมือชื่อดิจิทัลด้วยวิธีการที่กรมสรรพากรกำหนด โดยใช้ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์จากผู้ให้บริการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ที่กรมสรรพากรเห็นชอบ

5.2.2 ข้อกำหนดรูปแบบไฟล์ข้อมูลที่ทำการอัปโหลด ดังนี้

5.2.2.1 ข้อมูลที่นำส่งให้กรมสรรพากร ได้แก่

1) ข้อมูลใบกำกับภาษีตามมาตรา 86/4 แห่งประมวลรัษฎากร

2) ข้อมูลใบเพิ่มหนี้ตามมาตรา 86/9 แห่งประมวลรัษฎากร

3) ข้อมูลใบลดหนี้ตามมาตรา 86/10 แห่งประมวลรัษฎากร

4) ข้อมูลใบรับตามมาตรา 105 ทวิ แห่งประมวลรัษฎากร

5.2.2.2 ข้อมูลที่นำส่งอยู่ในรูปแบบ XML File และนำส่งได้ครั้งละ 1 ไฟล์ หรือนำส่งในรูปแบบ Zip File

5.2.2.3 ขนาดข้อมูลในการอัปโหลดต่อครั้ง ไม่เกิน 2 เมกะไบต์

5.2.3 ขั้นตอนการนำส่งข้อมูล (Upload XML) ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์สามารถนำส่งข้อมูลให้กรมสรรพากร ด้วยวิธีอัปโหลด ผ่านเว็บไซต์กรมสรรพากร ที่ http://www.rd.go.th มีขั้นตอนดังนี้

5.2.3.1 เมื่อเข้าสู่ระบบบริการสมาชิก เลือกหัวข้อ Upload XML: นำส่งข้อมูล

5.2.3.2 ระบบแสดงหน้าอัปโหลดเอกสาร ให้ผู้ใช้งานเลือกประเภทเอกสารที่ต้องการอัปโหลด

1) ใบกำกับภาษี

2) ใบเพิ่มหนี้

3) ใบลดหนี้

4) ใบรับ (ใบเสร็จรับเงิน)

5.2.3.3 อัปโหลดเอกสาร โดยเลือก Browse เพื่อเลือกไฟล์เอกสารที่ต้องการนำส่งข้อมูลให้กรมสรรพากร

5.2.3.4 เลือกปุ่ม อัพโหลด เพื่อนำส่งข้อมูลให้กรมสรรพากร

5.2.3.5 ระบบแสดงผลการอัปโหลด XML รายละเอียดดังนี้

1) ลำดับเอกสาร

2) ชื่อไฟล์ XML ที่นำส่ง

3) หมายเลขอ้างอิงการนำส่ง

4) สถานะการอัปโหลด

5) สาเหตุ

5.3 การตรวจสอบผลการนำส่งข้อมูลเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (Tracking)

เมื่อมีการนำส่งข้อมูลด้วยวิธีการอัปโหลด (Upload XML) สามารถตรวจสอบผลการนำส่งข้อมูลเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์กรมสรรพากร ด้วยวิธีการต่างๆ ดังนี้ (กรมสรรพากร, 2560ข: เว็บไซต์)

5.3.1 การค้นหาข้อมูลที่นำส่ง เพื่อให้ผู้ใช้ติดตามและตรวจสอบผลการนำส่งข้อมูลให้กรมสรรพากร แบ่งการค้นหาข้อมูลที่นำส่งออกเป็น 2 วิธี ดังนี้

5.3.1.1 การค้นหา มีขั้นตอนการค้นหา ดังนี้

1) ระบบแสดงหน้าจอ “ตรวจสอบการนำส่งข้อมูล” เลือก ค้นหา

2) เลือกช่วงวันที่ที่ต้องการตรวจสอบการนำส่งข้อมูล

3) เลือก ค้นหา

4) ระบบจะแสดงผลการนำส่งข้อมูลและรายละเอียด ดังนี้

- หมายเลขอ้างอิงการนำส่ง
- ประเภทเอกสารที่นำส่ง
- เลขที่สาขาที่นำส่ง
- ช่องทางการนำส่ง
- วันที่นำส่ง

- วันที่ออกเอกสาร
- สถานะการนำส่ง

5.3.1.2 การค้นหาขั้นสูง เป็นการค้นหาข้อมูลที่เฉพาะเจาะจง สามารถเลือกข้อมูลที่ต้องการค้นหาได้หลายรายการ มีขั้นตอนการค้นหา ดังนี้

1) ระบบแสดงหน้าจอ “ตรวจสอบการนำส่งข้อมูล” เลือก ค้นหาขั้นสูง

2) ระบุข้อมูลที่ต้องการค้นหาสามารถระบุได้มากกว่า 1 รายการ ได้แก่

- เลขที่สาขา
- หมายเลขอ้างอิงการนำส่ง
- สถานะ
- ประเภทเอกสาร
- ช่องทางการนำส่ง
- เลือกช่วงเวลาวันที่ออกเอกสารจากปฏิทิน
- เลือกช่วงเวลาวันที่นำส่งข้อมูล

3) เมื่อระบุข้อมูลค้นหาเรียบร้อยแล้ว เลือก ค้นหา ระบบจะแสดงผลการค้นหานำส่งข้อมูลรายละเอียด ดังนี้

- หมายเลขอ้างอิงการนำส่ง
- ประเภทเอกสารที่นำส่ง
- เลขที่สาขาที่นำส่ง
- ช่องทางการนำส่ง
- วันที่นำส่ง
- วันที่ออกเอกสาร
- สถานะการนำส่ง

5.3.2 การแสดงผลการค้นหาข้อมูลที่นำส่งและสถานะตอบกลับใช้ในการติดตามและตรวจสอบผลการนำส่งข้อมูลให้กรมสรรพากร มีขั้นตอนดังนี้

5.3.2.1 เลือกวันที่ที่นำส่งข้อมูล และเลือกค้นหาข้อมูลตามที่ต้องการเป็นรายเอกสาร

5.3.2.2 เลือก สัญลักษณ์เอกสาร เพื่อดูข้อมูล ระบบจะแสดงรายละเอียดของข้อมูลและสถานะการตอบกลับ ซึ่งสามารถดูข้อมูลสถานะตอบกลับได้ทั้งรูปแบบ HTML และ XML

- เลือกดูข้อมูลตอบกลับในรูปแบบ HTML โดยเลือกแท็บ HTML View

- เลือกดูข้อมูลตอบกลับในรูปแบบ XML โดยเลือกแท็บ XML View

5.3.3 ดาวน์โหลดผลการค้นหาข้อมูลที่นำส่ง ผู้ใช้งานสามารถตรวจสอบการนำส่งเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ให้กรมสรรพากรได้จากการค้นหาข้อมูล โดยผลการค้นหาข้อมูลที่ปรากฏสามารถดาวน์โหลดเพื่อจัดเก็บไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้งานได้ เอกสารที่สามารถดาวน์โหลดได้ ดังนี้

5.3.3.1 ดาวน์โหลดสถานะตอบกลับ มีขั้นตอนการดาวน์โหลด ดังนี้

- ทำเครื่องหมาย ☑ ด้านหน้ารายการเอกสารที่ต้องการ
- เลือก ดาวน์โหลดสถานะการตอบกลับ
- ระบบแสดงหน้าจอให้ยืนยันการดาวน์โหลด เลือก ตกลง
- เลือก Directory เพื่อจัดเก็บไฟล์ข้อมูลไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้งาน โดยไฟล์ข้อมูลที่ดาวน์โหลดจะอยู่ในรูป ZIP File

5.3.3.2 ดาวน์โหลดรายงาน

- ทำเครื่องหมาย ☑ ด้านหน้ารายการเอกสารที่ต้องการ
- เลือก ดาวน์โหลดรายงาน
- ระบบแสดงหน้าจอให้ยืนยันการดาวน์โหลด เลือก ตกลง
- เลือก Directory เพื่อจัดเก็บไฟล์ข้อมูลไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้งาน โดยไฟล์ข้อมูลที่ดาวน์โหลดอยู่ในรูปแบบไฟล์ Micrisoft Worksheet

5.3.4 รายงานการนำส่งข้อมูลด้วยวิธีการ Upload XML ผู้ใช้งานสามารถตรวจสอบและเรียกดูรายงานข้อมูลเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งให้กรมสรรพากร ทั้งนี้การตรวจสอบและเรียกดูรายงานสามารถดำเนินการได้ตามสิทธิ์ของผู้ใช้งาน ประกอบด้วย

5.3.4.1 การนำส่งข้อมูลเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ รายงานสรุปการนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (RPT010) มีขั้นตอนการเรียกดูรายงาน ดังนี้

1) เลือกรายงานสรุปการนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (RPT010)

2) ระบบแสดงหน้ารายงานสรุปการนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ เลือกเงื่อนไขในการออกรายงาน ดังนี้ ส่วนของเลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร บริษัท ระบบแสดงข้อมูลให้จากฐานข้อมูล วัน/เดือน/ปี ที่นำส่งข้อมูลเลือกจากปฏิทิน เดือน/ปีภาษีเลือกข้อมูล ประเภทเอกสารเลือกข้อมูลเอกสารที่ต้องการ สถานะการตรวจสอบ เลือกสถานะการตรวจสอบ

3) เลือกข้อมูลที่ต้องการเรียบร้อยแล้ว เลือก ดูรายงาน

4) ระบบแสดงข้อมูลรายงานตามที่เลือก โดยแสดงรายละเอียดการนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ใช้งานสามารถดาวน์โหลดรายงานเป็นไฟล์ Excel เพื่อจัดเก็บลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้งานได้

5.3.4.2 ปริมาณการนำส่งข้อมูลเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ รายงานปริมาณการนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (RPT009) มีขั้นตอนการเรียกดูรายงาน ดังนี้

1) เลือกรายงานปริมาณการนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (RPT09)

2) ระบบแสดงหน้ารายงานสรุปรายงานปริมาณการนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ เลือกวันที่ส่งเอกสาร โดยระบุช่วงวันที่จากปฏิทิน

3) เลือกข้อมูลที่ต้องการเรียบร้อยแล้ว เลือก ดูรายงาน

4) ระบบแสดงข้อมูลรายงานตามที่เลือก โดยแสดงรายละเอียดปริมาณการนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ใช้งานสามารถดาวน์โหลดรายงานเป็นไฟล์ Excel เพื่อจัดเก็บลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้งานได้

5.3.4.3 สถานะการนำส่งข้อมูลเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ สามารถดูรายงานได้ 3 ประเภท ดังนี้

1) รายงานภาพรวมสถานะการนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (RPT007) มีขั้นตอนการเรียกดูรายงาน ดังนี้

- เลือกรายงานภาพรวมสถานะการนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (RPT007)
- เลือกวันที่ส่งเอกสาร โดยระบุช่วงวันที่จากปฏิทินเพื่อออกรายงาน
- ระบบแสดงข้อมูลรายงานที่เลือก โดยแสดงรายละเอียดปริมาณการนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ใช้งานสามารถดาวน์โหลดรายงานเป็นไฟล์ Excel เพื่อจัดเก็บลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้งานได้

2) รายงานภาพรวมสถานะการนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (สำเร็จ) (RPT008-1) มีขั้นตอนการเรียกดูรายงาน ดังนี้

- เลือกรายงานภาพรวมสถานะการนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (สำเร็จ) (RPT008-1)

- แสดงหน้ารายงานภาพรวมสถานะการนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (สำเร็จ) เลือกเงื่อนไขในการออกรายงาน วันที่นำส่งข้อมูล ช่องทางการนำส่งข้อมูล

- เลือกข้อมูลที่ต้องการเรียบร้อยแล้ว เลือก ดูรายงาน

- ระบบแสดงข้อมูลรายงานที่เลือก โดยแสดงรายงานภาพรวมสถานะการนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (สำเร็จ) ผู้ใช้งานสามารถดาวน์โหลดรายงานเป็นไฟล์ Excel เพื่อจัดเก็บลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้งานได้

3) รายงานภาพรวมสถานะการนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (ไม่สำเร็จ) (RPT008-2) มีขั้นตอนการเรียกดูรายงาน ดังนี้

- เลือกรายงานภาพรวมสถานะการนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (ไม่สำเร็จ) (RPT008-2)

- แสดงหน้ารายงานภาพรวมสถานะการนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (ไม่สำเร็จ) เลือกเงื่อนไขในการออกรายงาน ดังนี้ วันที่นำส่งข้อมูล เลือกวันที่จากปฏิทิน ช่องทางการนำส่ง เลือกช่องทางการนำส่งข้อมูล

- เลือกข้อมูลที่ต้องการเรียบร้อยแล้ว เลือก ดูรายงาน

- ระบบแสดงข้อมูลรายงานที่เลือก โดยแสดงรายงานภาพรวมสถานะการนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (ไม่สำเร็จ) ผู้ใช้งานสามารถดาวน์โหลดรายงานเป็นไฟล์ Excel เพื่อจัดเก็บลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้งานได้

6. รูปแบบของระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์เป็นการบูรณาการการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice) และใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt) รวมทั้งการนำส่งรายงานธุรกรรมทางภาษี (e-Filing) ซึ่งจะเป็นการช่วยลดต้นทุน ระยะเวลา และขั้นตอนในการดำเนินงานของกิจการ ในการจัดทำเอกสารและการชำระภาษี ซึ่งเป็นระบบที่คู่ค้าส่งข้อมูลใบกำกับภาษีหรือใบเสร็จรับเงินให้แก่กันแล้วต้องส่งให้กรมสรรพากรด้วย (สุกัญญา ฮิวส์ และภูษิต วงศ์หล่อสายชล, 2560: 2) ประกอบด้วย 2 ระบบได้แก่

6.1 ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt

ระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt เป็นระบบบริการที่กรมสรรพากรพัฒนาขึ้น โดยผู้ประกอบการต้องจัดทำข้อมูลใบกำกับภาษี ใบเพิ่มหนี้ ใบลดหนี้ หรือใบเสร็จรับเงินให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) ส่งมอบให้ผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการทันทีด้วยวิธีการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ประเภทใดก็ได้ และต้องจัดทำข้อมูลในรูปแบบ XML File ตามข้อเสนอแนะมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการ

สื่อสารที่จำเป็นต่อธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ว่าด้วยข้อความอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการซื้อขายสินค้าและบริการ ขมธอ.3-2560 ที่มีลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) ตามมาตรฐานที่กำหนด เพื่อนำส่งข้อมูลให้กรมสรรพากรภายในวันที่ 15 ของเดือนภาษีถัดไป

6.2 ระบบ e-Tax Invoice by Email

ระบบ e-TaxInvoice by Email เป็นระบบบริการที่เกิดจากความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ กรมสรรพากร สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สพธอ.หรือ ETDA) และสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) หรือ DGA โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ประกอบการเกิดความคุ้นเคยและเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็มรูปแบบสำหรับผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีรายได้ไม่เกิน 30 ล้านบาทต่อปีที่ต้องจัดทำใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ โดยแนบไฟล์ PDF/A-3 ส่งผ่าน e-mail ให้ผู้ซื้อหรือผู้รับบริการและสำเนาให้ระบบ e-Tax Invoice by Email เพื่อประทับรับรองเวลา (Time Stamp) และระบบจะส่งไฟล์ข้อมูลที่ประทับรับรองเวลาแล้วให้กับผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการและผู้ออกใบกำกับภาษีเพื่อใช้เป็นหลักฐานในการทำธุรกรรมทางการเงิน

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology: ICT) มีอิทธิพลอย่างมากในการดำเนินธุรกิจ ทำให้กิจการต่างๆ ปรับเปลี่ยนรูปแบบของการดำเนินงาน เพื่อให้สอดรับกับการเปลี่ยนแปลง กรมสรรพากรจึงได้พัฒนาระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถจัดทำข้อมูลใบกำกับภาษี ใบเพิ่มหนี้ ใบลดหนี้ หรือใบรับ (ใบเสร็จรับเงิน) ให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) หรือประทับรับรองเวลา (Time Stamp) ส่งมอบให้กับผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการด้วยวิธีการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจากการศึกษาผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์จากทฤษฎีความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ของ DeLone และ McLean (2003: 24)

7. ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (Tax System and e-Documents Success)

ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การสร้างความเชื่อมั่นด้านการพัฒนาการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษี ใบเพิ่มหนี้ ใบลดหนี้ (e-Tax Invoice) และใบเสร็จรับเงิน (e-Receipt) ที่ได้จัดทำขึ้นเป็นข้อความอิเล็กทรอนิกส์พร้อมลงลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) หรือประทับรับรองเวลา (Time Stamp) เพื่ออำนวยความสะดวกและลดขั้นตอน ในการจัดทำรวมทั้งการนำส่งรายงานการทำธุรกรรมทางภาษี (e-Filing) ระบบมีความน่าเชื่อถือ สารสนเทศมีความถูกต้องครบถ้วนเกิดการปฏิสัมพันธ์ที่ดีของการรับริการเพื่อสร้างการยอมรับว่าระบบมีประโยชน์และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษี

อิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างแท้จริง ผู้ใช้เกิดความพึงพอใจ โดยประยุกต์จากแนวคิดความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ของ DeLone และ McLean (2003: 24) ประกอบด้วย

7.1 ด้านคุณภาพระบบ (System Quality) หมายถึง ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีเสถียรภาพของระบบที่ดี มีความพร้อมในการใช้งานและการเข้าถึงง่าย ระบบมีการตอบสนองและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ได้เป็นอย่างดี ระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งปัจจัยที่ส่งให้คุณภาพของระบบมีคุณภาพและมีความน่าเชื่อถือ (ญาณิศา พลอยชุม, 2558: 15-16) ได้แก่

7.1.1 ความง่ายในการใช้งาน (Ease of Use) หมายถึง ระดับความเชื่อที่ว่าผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์โดยไม่ต้องอาศัยความพยายามมาก

7.1.2 ความปลอดภัยในการใช้งาน (Security) หมายถึง การป้องกันข้อมูลรวมถึงองค์ประกอบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ระบบที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลและการถ่ายโอนข้อมูลนั้นให้รอดพ้นจากอันตรายอยู่ในสถานะที่มีความปลอดภัย ไร้ความกังวลและความกลัว

7.1.3 ความมีเสถียรภาพ (Reliability) หมายถึง ความมั่นคง ความคงเส้นคงวาของระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ภายใต้เงื่อนไขที่หลากหลาย

7.1.4 ความรวดเร็วในการตอบสนอง (Response Times) หมายถึง เวลาในการตอบสนองของระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ตั้งแต่ผู้ใช้งานร้องขอจนกระทั่งระบบตอบสนองกลับมายังผู้ใช้งานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ดี สม่ำเสมอและสมเหตุสมผล

7.1.5 ความง่ายในการเข้าถึง (Convenience of Access) หมายถึง ความง่ายหรือความยากที่ผู้ใช้งานปรับใช้ประโยชน์ความสามารถของระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ความสะดวกในการเข้าถึง การเข้าถึงได้เป็นอย่างดี ความง่ายในการเข้าถึง และการเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

7.2 ด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) หมายถึง เนื้อหาข้อมูลที่ถูกนำเสนอจากระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีความสมบูรณ์ ครบถ้วน ถูกต้อง เข้าใจได้ง่าย ทันสมัยตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ข้อมูลมีความปลอดภัย ซึ่งคุณลักษณะของสารสนเทศที่ดีมีลักษณะดังนี้ (สุชล รัชยา, 2556: 17)

7.2.1 ความถูกต้องของสารสนเทศ (Accuracy) หมายถึง สารสนเทศมีความชัดเจน สารสนเทศมีความหมาย และความสอดคล้องของสารสนเทศ

7.2.2 ความครบถ้วนของข้อมูล (Completeness) หมายถึง ระดับของสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจต่อผู้ใช้งานทั้งหมดที่ถูกจัดเก็บไว้

7.2.3 ความทันสมัยของสารสนเทศ (Currency) หมายถึง ระดับของความสามารถของสารสนเทศที่สามารถสะท้อนสภาพของโลกแห่งความเป็นจริงในขณะนั้น

7.2.4 รูปแบบของสารสนเทศ (Format) หมายถึง ระดับของความเข้าใจได้ของสารสนเทศ ความง่ายต่อการตีความและการนำสารสนเทศไปใช้ของผู้ใช้งาน

7.3 ด้านคุณภาพบริการ (Service Quality) หมายถึง การปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์กับผู้ใช้ระบบ มีขั้นตอนที่ชัดเจนในการใช้งานของระบบ ระบบมีบริการช่วยเหลือการใช้ระบบ มีบริการตอบคำถามหรือระบบอัตโนมัติในการแก้ไขปัญหาของผู้ใช้งานที่ชัดเจน ตลอดจนมีบริการตอบคำถามจากเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ ลักษณะของคุณภาพบริการที่ดีมีลักษณะ ดังนี้ (ปทิตตา หวายสันเทียะ, 2560: 10)

7.3.1 ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏ ให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ได้แก่ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคลากร เอกสารที่ใช้ในการติดต่อ สื่อสารให้ผู้รับบริการได้สัมผัสและการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้

7.3.2 ความน่าเชื่อถือของบริการ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้ใช้บริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการ ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

7.3.3 การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการโดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ทันท่วงที ผู้ใช้สามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน

7.3.4 ความไว้วางใจ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทางและมารยาทที่ดีในการบริการสามารถทำให้ผู้ใช้เกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจว่าจะได้บริการดีที่สุด

7.3.5 การเข้าถึงจิตใจ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแล ความเอื้ออาทรเอาใจใส่ผู้ใช้ตามความต้องการที่แตกต่างของผู้ใช้ในแต่ละคน

7.4 ด้านการใช้งาน (Using) หมายถึง ข้อกำหนดและมาตรการต่างๆ ในการเข้าใช้งานระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์และความต้องการในการใช้ประโยชน์จากความสามารถของระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งการใช้งานพิจารณาได้ ดังนี้ (จารุวรรณ ลิมป์ไพบูลย์, 2558: 199)

7.4.1 ปริมาณการใช้งาน

7.4.2 ความถี่ในการใช้งาน

7.4.3 ลักษณะของการใช้งาน

7.4.4 ความเหมาะสมของการใช้งานในระดับต่างๆ และวัตถุประสงค์ของการใช้งาน

7.5 ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) หมายถึง ระดับความรู้สึกของผู้ใช้งานจากการใช้ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถตอบสนองความต้องการ ได้อย่างแท้จริง โดยความพึงพอใจมีลักษณะ ดังนี้ (ปทิตตา หวายสันเทียะ, 2560: 21-22)

7.5.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด คือ ประสบการณ์ที่ผู้ใช้ได้รับจากการสัมผัสในบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้โดยที่ผู้ให้บริการสามารถทำให้ผู้ใช้ได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีและเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

7.5.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังและสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการหนึ่ง หมายถึง ผู้ใช้ส่วนใหญ่มักจะมีมาตรฐานของการบริการอยู่ในใจอยู่ก่อนหน้าแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์เดิมจากที่เคยใช้บริการการบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากโฆษณา และการให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการ ปัจจัยเหล่านี้คือสิ่งที่ผู้ใช้นำมาใช้เปรียบเทียบกับการบริการตลอดช่วงเวลาที่ได้รับจริง สิ่งที่ผู้ใช้ได้รับรู้ก่อนจะมาใช้บริการจริง หรือความคาดหวังในสิ่งที่คาดว่าควรจะได้รับ (Expectations) ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจเมื่อผู้ใช้ได้มารับรู้ถึงกระบวนการบริการที่เกิดขึ้นจริง (Performance) ก็จะนำมาเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังไว้ (Expectations) หากเป็นไปตามสิ่งที่คาดหวังไว้จะถือว่าเป็นการยืนยัน (Confirmation) ที่ตรงกับความคาดหวังจะทำให้เกิดความพึงพอใจ แต่หากไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ซึ่งอาจจะสูงหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน DisConfirmation) โดยที่ความคลาดเคลื่อนเป็นไปในทิศทางบวกจะก่อให้เกิดความพึงพอใจอย่างมาก แต่หากเป็นไปในทิศทางลบก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ

7.5.3 ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น หมายถึง ผู้ใช้สามารถเปลี่ยนความรู้สึกได้อย่างทันทีทันใดแม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามกันที่มีต่อสิ่งเดียวกัน อันเนื่องมาจากความพึงพอใจของผู้ใช้เป็นความรู้สึกชอบในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยจะแปลผันตามปัจจัยต่างๆ ที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้ใช้ในแต่ละสถานการณ์ โดยช่วงเวลาหนึ่งผู้ใช้อาจจะไม่พึงพอใจต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดเพราะผลที่ได้รับไม่เป็นดังที่คาดหวังไว้ แต่ในอีกช่วงเวลาหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องผู้ใช้ก็ย่อมเปลี่ยนความรู้สึกต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันที

7.6 ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefits) หมายถึง ระดับของการรับรู้ถึงผลประโยชน์ที่ผู้ใช้ประเมินได้อย่างชัดเจนจากการใช้งานระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการ ประโยชน์จากหลักการลดทั้ง 7 ประการ (7 P-lesses) ของระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิผล ได้แก่ (ปริศนา มัชฌิมา และคณะ, 2555: 12) ได้แก่

7.6.1 Paperless การลดการใช้กระดาษด้วยการจัดทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (eDocument) และลงลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) แทนการลงนามบนกระดาษ

7.6.2 Processless หมายถึง การลดขั้นตอนและเพิ่มความเร็วด้วยการเชื่อมต่อทุกระบบ รวมทั้งเห็นการทำงานของทุกขั้นตอนที่เกี่ยวข้องได้อย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ทันที

7.6.3 Placeless หมายถึง การลดการซื้ออุปกรณ์สำนักงานและสามารถทำงานได้จากทุกที่ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

7.6.4 Pollutionless หมายถึง การลดการใช้หมึกพิมพ์เอกสารและกระดาษในการปฏิบัติงาน

7.6.5 Powerless หมายถึง การลดการใช้รถยนต์และน้ำมันเนื่องจากระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบที่สามารถส่งมอบเอกสารธุรกรรมทางการเงินให้คู่ค้าและกรมสรรพากรผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

7.6.6 Peopleless หมายถึง การลดจำนวนคนทำงานในแต่ละขั้นตอนและลดความผิดพลาดได้

7.6.7 Paymentless หมายถึง การลดค่าใช้จ่ายสำนักงาน เช่น กระดาษ หมึกพิมพ์และเครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน

1. ความหมายของประสิทธิภาพการดำเนินงาน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้มีผู้ให้ความหมายของประสิทธิภาพการดำเนินงาน ไว้ดังนี้

นาฏลดา ลลิตากุลชัย (2560: 36) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรในการจัดการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยได้ผลงานที่เท่าเดิมหรือเพิ่มขึ้น ซึ่งประกอบด้วย ต้นทุน คุณภาพ ปริมาณ เวลา และวิธีการในการผลิตเป็นสำคัญ

ณิชานันท์ ปิ่นทอง (2559: 38) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตรงตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้ โดยการใช้ทรัพยากรต่างๆ อย่างคุ้มค่ามากที่สุดและสูญเปล่าน้อยที่สุด โดยมีความน่าเชื่อถือ งานสำเร็จทันเวลาและผลงานได้มาตรฐาน

นัฐทนันท์ บุญทศ (2558: 28) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมายถึง การที่องค์กรมีความสามารถที่จะบรรลุผลได้ตรงตามเป้าหมายและทันเวลาที่กำหนดทำให้ได้ผลงานมีคุณภาพและถูกต้อง มีวิธีการทำงานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมเข้ามาช่วยเพิ่มผลงานและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานโดยใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่า และสามารถสร้างความพึงพอใจแก่ทุกฝ่ายได้

มยุรี กำจร (2558: 25) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมายถึง การดำเนินงานขององค์กรที่เป็นไปตามความคาดหมายหรือเป็นไปตามมาตรฐานขององค์กรที่ตั้งไว้ และยังมีกระบวนการปฏิบัติงานที่มีศักยภาพ โดยมีการจัดหาและใช้ทรัพยากรอย่างมีประโยชน์ต่อองค์กรให้มากที่สุดเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายความสำเร็จที่ตั้งไว้

ณัฐวรรธ ไชยลาภ (2558: 28) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมายถึง การดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ อาจเกิดการเปรียบเทียบกับความสามารถในด้านการใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดภายใต้ผลการดำเนินงานที่มีคุณภาพและเกิดความพึงพอของทุกฝ่าย

Liao และ Lin (2011: 48-57) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมายถึง ผลการดำเนินธุรกิจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้าและได้รับผลกำไรจากการดำเนินงานนั้น

Kablan (2009: 4) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมายถึง ประสิทธิภาพเกี่ยวข้องกับความสามารถในการสร้างผลลัพธ์ด้วยความพยายามหรือทรัพยากรขั้นต่ำ

Kinicki และ Williams (2009:3) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมายถึง ความสามารถในด้านการใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่ไม่ว่าจะเป็นคน เงิน หรือวัตถุดิบอย่างคุ้มค้าที่สุด เพื่อให้การทำงานสำเร็จตามเป้าหมาย ประสิทธิภาพมักจะถูกวัดในรูปของต้นทุนหรือจำนวนทรัพยากรที่นำไปใช้เปรียบเทียบกับผลงานหรือผลผลิตที่ได้

จากความหมายของประสิทธิภาพการดำเนินงานข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมายถึง การที่องค์กรมีความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลได้ตรงกับเป้าหมายขององค์กร มีวิธีการทำงานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมเข้ามาช่วยเพิ่มผลงานและลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีการใช้ทรัพยากร ปัจจัยต่างๆ รวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่าที่สุดมีการ

สูญเปล่าน้อยที่สุด มีลักษณะของการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดี โดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร กำลังคนและสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ทุกฝ่ายได้

2. ความสำคัญของประสิทธิภาพการดำเนินงาน

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน เป็นการพัฒนาองค์กรให้เกิดความก้าวหน้าสามารถดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ องค์กรที่มีคุณภาพจะสามารถดำเนินการตามแผนปฏิบัติการตามแนวทางที่ผู้นำระดับสูงวางไว้ได้อย่างมีประสิทธิผลทำให้เกิดผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศทั้งด้านการบริการและการผลิตสินค้า องค์กรย่อมจะเจริญก้าวหน้ามีความมั่นคงและขยายงานออกไปได้ด้วยดี ช่วยส่งเสริมความมั่นคงให้สังคมและประเทศชาติ (สุดารัตน์ ภูสมนึก, 2562: 52)

3. องค์ประกอบของประสิทธิภาพการดำเนินงาน

ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน เป็นหัวใจสำคัญของการนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลของความสำเร็จการดำเนินงาน องค์กรจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งด้านการผลิต การบริการมีความเจริญก้าวหน้า สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าและบุคลากรขององค์กรทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์กรในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรเอง ซึ่งประสิทธิภาพขององค์กรจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 4 ประการ ดังนี้ (สมใจ ลักษณะ, 2552: 11-14)

3.1 สิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กร ได้แก่ ตลาดความต้องการของลูกค้า สภาพเศรษฐกิจของสังคมและของประเทศ เช่น สภาวะเงินเฟ้อ สภาพคล่องทางการเงินการธนาคาร กำลังการซื้อของลูกค้าฯลฯ ความเปลี่ยนแปลงของสังคม เช่น นิยมของฟุ่มเฟือย ต้องการความสะดวกในการบริการบางลักษณะ เช่น บริการขายตรง บริการสื่อสารขนส่งฯลฯ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เช่น มีการประดิษฐ์คิดค้นอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ใหม่ๆ การซื้อขายสินค้าทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สภาวะการซื้อขายส่งออกในตลาดโลก คู่แข่งขันทางการผลิตการบริการ แหล่งวัตถุดิบคุณภาพวัตถุดิบ และผู้ร่วมลงทุน

3.2 สิ่งแวดล้อมในองค์กร ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ และปรัชญาขององค์กรที่จะกำหนดทิศทางของการดำเนินงานขององค์กร วัฒนธรรมองค์กร และการจัดบรรยากาศการทำงานที่จะส่งเสริมการทำงานของบุคลากร

3.3 ปัจจัยขององค์กร ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์กรในด้านที่ดิน อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยี และศักยภาพของบุคลากร โดยเฉพาะด้านบุคคลถือเป็นหัวใจของการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรบุคคลจะต้องมีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน องค์ประกอบด้านตัวบุคคลที่จะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ได้แก่ สิ่งสำคัญดังต่อไปนี้

3.3.1 ปรัชญาและอุดมการณ์

3.3.2 บุคลิกภาพ

3.3.3 ความต้องการ

3.3.4 ค่านิยม

3.3.5 การมีเป้าประสงค์ที่เหมาะสมของชีวิตและการทำงาน

3.3.6 ความสามารถในการสำรวจตัวเอง

3.3.7 ความสามารถในการพิชิตอุปสรรคในการทำงาน

3.3.8 การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง

3.4 กระบวนการขององค์กร เป็นองค์ประกอบสำคัญเป็นลำดับสองต่อจากองค์ประกอบด้านบุคคล กระบวนการที่สำคัญขององค์กร คือ การดำเนินงานทั้งหมดที่จะทำให้เกิดการผลิตและการบริการที่น่าพอใจ ขอบข่ายของกระบวนการขององค์กรที่เอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ได้แก่ การจัดโครงสร้างงานขององค์กร การวางแผน การจัดองค์กรในด้านบุคลากรการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมคุณภาพการทำงาน และการพัฒนาองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

4. ระดับของประสิทธิภาพการดำเนินงาน

การประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานจะวัดจากตัวบ่งชี้หลายตัวประกอบด้วยกัน เช่น อัตราผลตอบแทนในเงินลงทุนหรือทรัพย์สินที่ลงทุน ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลิต อัตราการสูญเปล่าการใช้ทรัพยากรและดำเนินงานโดยการผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับการแสดงประสิทธิภาพเป็นการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงานโดยการผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับการแสดงประสิทธิภาพการดำเนินงานใดๆ แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ (สมใจ ลักษณะ, 2552: 7)

4.1 ประสิทธิภาพของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ความสามารถใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก ผลงานมีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจโดยสิ้นเปลืองทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยเป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจ

4.2 ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง การที่องค์กรสามารถดำเนินงานต่างๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กรโดยใช้ทรัพยากร ปัจจัยต่างๆ รวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเปล่าน้อยที่สุด มีลักษณะของการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดี โดยประหยัดเวลาทั้งทรัพยากรและกำลังคน องค์กรที่มีระบบบริหารการจัดการที่เอื้อต่อการผลิต การบริการได้ตามเป้าหมายองค์กรมีความสามารถใช้ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิควิธีการ และเทคโนโลยีอย่างฉลาดทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีปัญหาอุปสรรคและความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญกำลังใจดี มีความสุขความพอใจในการทำงาน

ทั้งนี้ การประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีของการตรวจสอบเพื่อตัดสินใจซึ่งจะเป็นที่มาของการดำเนินงานที่มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์กร

5. ความสำคัญของประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี

ประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีถือเป็นส่วนประกอบสำคัญในการควบคุมบุคลากรในองค์กรให้ปฏิบัติงานทางการบัญชีตามเป้าหมายที่กำหนด โดยที่ผลการดำเนินงานจะได้จากผลการปฏิบัติงานซึ่งจะถูกนำมาใช้ตรวจสอบว่า สมาชิกแต่ละคนขององค์กรสามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนตามที่องค์กรคาดหวังได้อย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดเพื่อที่จะใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากรให้เหมาะสมในอนาคต ดังนั้น ผลการปฏิบัติงานจึงมีความสำคัญต่อการดำเนินงานต่างๆ ดังนี้ (ทิพยรัตน์ อ้วนละมัย, 2558: 34-35)

5.1 ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง พนักงานย่อมต้องการทราบว่าผลการปฏิบัติงานของตนเป็นอย่างไร มีประสิทธิภาพเป็นที่พอใจของผู้บริหารหรือไม่เพียงใด มีข้อบกพร่องตรงจุดใดที่ควรจะปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น และมีส่วนใดบ้างที่ปฏิบัติอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน

5.2 ความสำคัญต่อผู้บริหาร หมายถึง ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละคนย่อมส่งผลกระทบต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงของผู้บริหาร เพราะจะทำให้ทราบว่าบุคลากรแต่ละคนมีความสำคัญต่อหน่วยงานหรือองค์กรมากน้อยเพียงใด ควรจะสนับสนุนส่งเสริมและพัฒนาปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างไร ซึ่งอาจจะต้องพิจารณาว่าบุคลากรแต่ละคนควรจะปฏิบัติงานในตำแหน่งเดิมหรือมีความจำเป็นต้องโยกย้าย เปลี่ยนตำแหน่งให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

5.3 ความสำคัญต่อองค์กร คือ ความสำเร็จจากการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละคนย่อมส่งผลต่อความก้าวหน้าขององค์กร ดังนั้น ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรจะทำให้ทราบว่าบุคลากรแต่ละคนปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจากองค์กรอยู่ในระดับใด มีปัญหาและอุปสรรคอะไรเกิดขึ้นบ้างเพื่อองค์กรจะได้หาทางปรับปรุงกระบวนการสรรหาคัดเลือกบุคลากรให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่การงานต่อไป

6. ประโยชน์ของประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี

ประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีช่วยในการวางแผน และควบคุมการดำเนินงาน การจดบันทึกข้อมูลทางการบัญชีของธุรกิจใดธุรกิจหนึ่งจะมีส่วนสัมพันธ์และเกี่ยวข้องกับบุคคลต่างๆ เช่น เจ้าของ เจ้าหนี้ ลูกค้า พนักงานตลอดจนรัฐบาล ซึ่งต่างก็มีส่วนได้เสียจากธุรกิจจึงจำเป็นที่จะต้องได้รับข้อมูลทางการบัญชีที่ถูกต้องครบถ้วน และเชื่อถือได้อยู่เสมอ ดังนั้นผลการดำเนินงานทางการบัญชีเพื่อให้ได้ข้อมูลทางการบัญชีที่ฝ่ายบัญชีนำเสนอเป็นที่เชื่อถือและมีความเป็นธรรมต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับงบการเงินที่จัดทำขึ้น จึงมีความจำเป็นต้องจัดทำงบการเงินตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป (Generally Accepted Accounting Principles : GAAP) ซึ่งหมายถึงประเพณีนิยม กฎเกณฑ์ และวิธีการต่างๆ ซึ่งอธิบายให้ทราบถึงวิธีปฏิบัติงานทางการบัญชีที่นิยมใช้กันโดยทั่วไปจึงถือว่าการปฏิบัติงานทางการบัญชีมีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจการค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของประเทศ ด้วยเหตุนี้รัฐบาลจึงกำหนดแนวทางให้ผู้ประกอบการจะต้อง

จัดทำบัญชีขึ้นภายใต้พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ. 2543 และมีการออกประกาศต่างๆ เพื่อช่วยให้การจัดทำรายงานฐานะทางการเงินเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย จะเห็นได้ว่าเมื่อเกิดเหตุการณ์ทางเศรษฐกิจขึ้นนั้นกิจการจะต้องมีการปฏิบัติงานทางการบัญชีตามหน้าที่ และกระบวนการทางการบัญชีเพื่อเป็นการรวบรวมข้อมูลเหตุการณ์ทางเศรษฐกิจนั้นไว้ และเพื่อที่จะนำมาสรุปให้อยู่ในรูปของข้อมูลข่าวสารที่ใช้ในการตัดสินใจและดำเนินงานต่อไปในอนาคตนั่นเอง (อรุษ คงรุ่งโชค และจันทร์นิภา สุวรรณพิทักษ์, 2551: 4)

ประโยชน์ของผลการดำเนินงานทางการบัญชี สรุปที่สำคัญไว้ได้ ดังนี้ (สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์ และสมเดช โรจน์คุรีเสถียร, 2552: 4)

6.1 เพื่อให้เจ้าของกิจการได้ทราบถึงผลการดำเนินงานของกิจการว่ามีผลกำไรหรือขาดทุนจำนวนเท่าใดในรอบระยะเวลาหนึ่งที่กำหนดขึ้น

6.2 เพื่อแสดงให้เห็นถึงฐานะทางการเงินของกิจการว่ามีฐานะการเงินอย่างไร ณ วันใดวันหนึ่งคือ มีสินทรัพย์ หนี้สิน และส่วนของเจ้าของเท่าไร

6.3 เพื่อเป็นการป้องกันการทุจริตของพนักงาน และการสูญหายของสินทรัพย์

6.4 เพื่อให้เป็นไปตามข้อบังคับของกฎหมาย

6.5 เพื่อนำมาเป็นเครื่องมือในการคำนวณภาษีที่จะต้องเสียให้แก่รัฐได้อย่างถูกต้อง

6.6 เพื่อใช้เป็นแหล่งข้อมูลทางการเงินที่ผู้บริหารหรือบุคคลอื่นสามารถนำไปใช้เพื่อการตัดสินใจในด้านต่างๆ ได้ เช่น เพื่อการวางแผน ควบคุม วัดผลการดำเนินงาน หรือเพื่อการตัดสินใจลงทุน หรือให้สินเชื่อเป็นต้น

7. ประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี

ประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี (Accounting Operational Efficiency) หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานทางการบัญชีที่บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ โดยใช้ทรัพยากรต่างๆ อย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเปล่าน้อยที่สุดและตอบสนองความต้องการของผู้เกี่ยวข้องได้ทันเวลา โดยประยุกต์แนวคิดแนวคิดหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพของ วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์ (2553: 1-3) ประกอบด้วย

7.1 ด้านผลการปฏิบัติงานทางการบัญชี (Accounting Performance) หมายถึง ผลการดำเนินงานที่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ สอดคล้องกับระบบบัญชี การประมวลผลข้อมูลถูกต้อง เชื่อถือได้ สอดคล้องกับสถานการ์ที่เกิดขึ้นจริง ซึ่งการวัดผลการดำเนินงานทางการบัญชีสามารถวัดได้จากผลการปฏิบัติงานซึ่งช่วยทำให้องค์กรเกิดความสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและมุ่งเน้นสิ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร (ทิพยรัตน์ อ้วนละมัย, 2558: 33-34) ได้แก่

7.1.1 คุณภาพผลงาน (Quality of Work) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงตามระยะเวลาหรือมาตรฐานที่ตั้งไว้ มีความถูกต้องเรียบร้อยและสมบูรณ์ครบถ้วนตามกำหนด

7.1.2 ปริมาณผลงาน (Quality of Work) หมายถึง จำนวนผลงานทำสำเร็จเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่กำหนดหรือปริมาณงานที่ควรจะทำได้ในเวลาหรือมาตรฐานที่ควรจะเป็น

7.1.3 ความตรงต่อเวลาในการทำงาน (Time of Woik) หมายถึง ความเร็วต่อเวลาที่กำหนด ความทันต่อเวลา สามารถทำงานได้เสร็จก่อนเวลาหรือตามเวลาที่กำหนด

7.2 ด้านต้นทุนในการดำเนินงาน (Operating Costs) หมายถึง การดำเนินงานทางการบัญชีที่ประหยัดต้นทุน ค่าใช้จ่าย ทรัพยากรและกำลังคน ลดการใช้เอกสารในรูปแบบระดาษ ลดต้นทุนการจัดพิมพ์และจัดส่งเอกสาร และประหยัดพื้นที่การจัดเก็บเอกสารธุรกรรมทางการเงิน

ในการปรับปรุงประสิทธิภาพและลดต้นทุนการการให้บริการให้ต่ำลงองค์กรควรมีการประเมินกระบวนการเสียใหม่และเปลี่ยนแปลงกระบวนการต่างๆ ภายในองค์กรในลักษณะปฏิบัติไม่ใช่ในลักษณะค่อยๆ ปรับปรุงและทำให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ในปัจจุบันมีการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในองค์กรซึ่งนำมาใช้จัดการระบบสารสนเทศที่มีอย่างอย่างกระจัดกระจายไม่เป็นหมวดหมู่ในองค์กรให้เป็นระบบมากยิ่งขึ้น เพื่อส่งผลต่อการทำงานภายในและภายนอกองค์กรมีความคล่องตัวและตอบสนองต่อความต้องการด้วยความรวดเร็วและทันต่อการใช้งาน (นาฏลดา ลลิตากุลชัย, 2560: 39)

7.3 ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน (Operating Time) หมายถึง การดำเนินงานทางการบัญชีที่มีประสิทธิภาพโดยใช้เวลาอย่างรวดเร็วเหมาะสม ทันกับสถานการณ์ที่ต้องการใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร และผลการดำเนินงานจะต้องได้รับทันเวลาต่อความต้องการของผู้ใช้ด้วย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

ปัฐมา ตั้งศักดิ์สุพรรณ และชฎาพร ฑีฆาอุมากร (2562: 12) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพร้อมในการจัดทำใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีความเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดทำใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้ ประโยชน์ด้านองค์การ คือ ช่วยลดการซับซ้อนในการทำงาน ช่วยประหยัดเวลา ช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย ประหยัดพื้นที่

การจัดเก็บ ช่วยให้เกิดความสะดวกในการหาข้อมูลและสามารถนำข้อมูลมาประมวลผลได้ทันที่ที่ต้องการใช้งาน ประโยชน์ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม คือ ช่วยลดการใช้กระดาษเป็นการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและรักษาสิ่งแวดล้อม ช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่ายและการบริหารจัดการของภาครัฐ และช่วยส่งเสริมและสนับสนุนนโยบาย Thailand 4.0

ผกามาศ มนต์ไธสง (2562: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของประสิทธิผลของระบบสารสนเทศทางการบริหารส่วนท้องถิ่นอิเล็กทรอนิกส์ e-LAAS ที่มีต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของเทศบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ประสิทธิผลของระบบบัญชีทางการบริหารส่วนท้องถิ่นอิเล็กทรอนิกส์ (e-LAAS) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับคุณภาพรายงานทางการเงินโดยรวม ดังนั้น เทศบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือควรให้ความสำคัญกับการเรียนรู้การใช้ระบบบัญชีทางการบริหารส่วนท้องถิ่นอิเล็กทรอนิกส์ (e-LAAS) เพื่อให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้สะดวก และลดขั้นตอนการทำงานเอกสารที่ซับซ้อน ซึ่งส่งผลทำให้รายงานทางการเงินที่เป็นผลลัพธ์จากประสิทธิผลของระบบบัญชีทางการบริหารส่วนท้องถิ่นอิเล็กทรอนิกส์ (e-LAAS) มีคุณภาพแสดงข้อมูลครบถ้วนและถูกต้องตรงตามความเป็นจริง เพื่อนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ

พงศ์ศิรภพ ทองดีรวิสุรเกตุ (2562: 176-177) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากรทางออนไลน์ (e-Filing) พบว่า การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากรทางออนไลน์ (e-Filing) ส่งผลต่อความสะดวกและรวดเร็วของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากรทางออนไลน์ (e-Filing) สามารถปฏิบัติได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ตอบสนองต่อความต้องการได้ทันที ประหยัดเวลาลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ถือได้ว่าเป็นระบบสามารถช่วยอำนวยความสะดวกสบายให้แก่ผู้เสียภาษีอากรได้ เนื่องจากไม่ต้องเดินทางไปยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากรที่สำนักงานเขตพื้นที่หรือหน่วยบริการภาษีต่างๆ รวมถึงระบบมีการออกแบบให้ใช้งานและปฏิบัติตามได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนทั้งในขั้นตอนการเข้าสู่ระบบ การสมัครสมาชิกเพื่อใช้งาน ขั้นตอนการกรอกรายการขั้นตอนการชำระภาษีอากรและมีทางเลือกสำหรับช่องทางชำระภาษีที่ง่ายและหลากหลาย

เยาวนุช รักสงฆ์ (2562: 207) ได้ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่มีต่อผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่า ผู้บริหารฝ่ายบัญชีมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการเงิน และด้านที่ไม่ใช่การเงิน เนื่องจากผลการดำเนินงานทั้งสองด้านเป็นเครื่องชี้วัดถึงความสำเร็จและความสามารถในการทำงานขององค์กร

วรนุช กุอุทา (2562: 336) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมและพัฒนาองค์ความรู้เพื่อเพิ่มศักยภาพการจัดการวิสาหกิจชุมชนอย่างยั่งยืนในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง พบว่า ผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่มีระยะเวลาในการประกอบกิจการต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจต่อเงื่อนไขการคำนวณกำไรสุทธิ และมีความรู้เกี่ยวกับรายการที่ไม่ถือเป็นรายจ่ายในการคำนวณกำไรสุทธิไม่แตกต่างกัน ผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่มีประเภทของกิจการต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจต่อเงื่อนไขการคำนวณกำไรสุทธิและมีความรู้เกี่ยวกับรายการที่ไม่ถือเป็นรายจ่ายในการคำนวณกำไรสุทธิไม่แตกต่างกัน

สุดารัตน์ ภูสมนึก (2562: 121) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 พบว่า หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 มีความเชื่อมั่นว่า ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานทำให้บุคลากรสามารถทำงานได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้นรวมไปถึงการเรียกดูข้อมูลระบบสามารถประมวลผลได้ด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ การเข้าใช้งานในระบบยังได้มีการป้องกันการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลเพราะผู้ที่จะเข้าใช้งานได้ จะต้องเป็นบุคคลที่ได้รับมอบหมายหรือเป็นบุคคลที่ได้รับรหัสเข้าใช้งานเท่านั้น

วิโรจน์ เนียมแสง และชมภูนุช หุ่นนาค (2561: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานรัฐมนตรี สำนักปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พบว่า การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการจัดเก็บสืบค้นข้อมูลจะสามารถส่งผลให้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นโดยสามารถจัดเก็บเอกสารได้เพิ่มขึ้นโดยมีจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานเท่าเดิม ส่วนระยะเวลาในการสืบค้นข้อมูลลดน้อยลง ค่าใช้จ่ายของหน่วยงานลดน้อยลงสามารถประหยัดงบประมาณได้ ในขณะเดียวกันจะสามารถนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้กับงานสารบรรณ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ และพัฒนาสมรรถนะบุคลากรโดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านสารบรรณเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์เพิ่มขึ้นเพื่อให้ปฏิบัติงานได้ดี เชื่อมโยงข้อมูลและแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้มาบริหารจัดการให้เป็นระเบียบรวดเร็ว และบุคลากรได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารทันกับการปฏิบัติงาน

อภิญญา ชัยดำ (2561: 88) ได้ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของการบริหารความขัดแย้งทางการตลาดที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในเขตภาคตะวันออก พบว่า ผู้บริหารฝ่ายการตลาดธุรกิจโรงแรม ที่มีรูปแบบธุรกิจ จำนวนทุนในการดำเนินงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน จำนวนพนักงาน และจำนวนห้องพักแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากผู้บริหารฝ่ายการตลาดธุรกิจโรงแรมส่วนใหญ่มีเป้าหมายในการทำงาน การมีผลการดำเนินงานที่ดีจะทำให้บุคลากรในทุกระดับมีพลัง

ในการขับเคลื่อนธุรกิจโรงแรมไปสู่ความสำเร็จต่อองค์กรตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ และได้ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของลูกค้าสามารถส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จในการบริหารงานของกิจการ เมื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจในสินค้า ผลิตภัณฑ์หรือบริการของกิจการก็จะส่งผลให้ยอดขายเพิ่มจำนวนขึ้นและทำให้ได้มาซึ่งรายได้และกำไรเพิ่มขึ้นในธุรกิจ

อุเทน เลานำทา และนาถนภา นิลนิยม (2561: 80) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการสำรวจความพึงพอใจของการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ DBD E-Filing โดยสมัครใจของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย พบว่า ข้อมูลที่ได้จากระบบการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ DBD E-Filing เป็นข้อมูลที่ทันสมัย แม่นยำ ถูกต้องตามความต้องการของผู้ใช้ นำเสนอได้อย่างถูกต้อง รูปแบบเหมาะสม ทันสมัยและเป็นประโยชน์

นภา นาคแย้ม (2560: 17-18) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีและการภาษีอากร : ความรับผิดชอบของผู้ประกอบการ พบว่า ผู้ประกอบการที่มีรูปแบบธุรกิจ และลักษณะการประกอบธุรกิจแตกต่างกัน มีความรับผิดชอบในการจัดทำบัญชี และเสียภาษีอากร หากประกอบธุรกิจในรูปแบบนิติบุคคลจะมีหน้าที่เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลผู้ประกอบการจึงควรหาความรู้และทำความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีเงินได้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิตลอดจนติดตามการเปลี่ยนแปลงกฎหมายภาษีอากรให้เป็นปัจจุบัน

นาฏลดา ลลิตากุลชัย (2560: 89) ได้ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของศักยภาพการจัดการระบบสารสนเทศที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง พบว่า ผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมด้านผลการดำเนินงาน ด้านต้นทุนและด้านเวลา อยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้บริหารให้ความสำคัญกับการดำเนินงานขององค์กรถือเป็นหัวใจสำคัญสำหรับการแข่งขันทางธุรกิจทุกองค์กรต้องใช้ความพยายามดำเนินงานให้เกิดความคุ้มค่าและประโยชน์สูงสุด

บัญชา หมั่นกิจการ (2560: 124) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-payment) ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้สูงอายุมีการรับรู้คุณภาพสารสนเทศของระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-Payment) มีภาพรวมอยู่ในระดับมาก ดังนี้ ผู้สูงอายุมีการรับรู้คุณภาพสารสนเทศที่ระบบให้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำตามที่ผู้ใช้ต้องการ เช่น การให้ข้อมูลที่เชื่อถือได้และเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ระบบมากที่สุด การให้ข้อมูลธุรกรรมทางการเงินที่ทันสมัยกับผู้ใช้ระบบและการให้ข้อมูลธุรกรรมทางการเงินที่ถูกต้อง

วิลาวัลย์ เทียมเลิศ (2560: 123) ได้ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของกลยุทธ์การบริหารพัสดุที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย พบว่า ผู้บริหาร

งานพัสดุของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านผลการดำเนินงาน ด้านต้นทุนในการดำเนินงาน และด้านการดำเนินงานสำเร็จทันเวลา อยู่ในระดับมาก เนื่องจากในการดำเนินงานของหน่วยงานนั้น หากองค์กรสามารถบริหารพัสดุในด้านต่างๆ ได้อย่างคุ้มค่า เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ โดยมีต้นทุนที่ต่ำกว่าที่คาดหมายไว้และสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าได้ประโยชน์สูงสุด ลดความสูญเปล่าของทรัพยากรและมีความสมดุลระหว่างต้นทุนกับผลดำเนินการ

จันทร์จิรา ตลับแก้ว และเพ็ญพันธ์ เพชรศร (2559: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน พบว่า ผู้ดูแลระบบมีความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานมีความสามารถในการเข้าถึงการรับ-ส่งหนังสือได้ง่ายและรวดเร็ว มีความแม่นยำ ความถูกต้องของการแสดงผลลัพธ์ในการค้นหากระบวนการรับ-ส่งหนังสือ การออกเลขหนังสือ การลงนามเกษียนหนังสือ การร่างบันทึกข้อความเป็นไปตามระเบียบงานสารบรรณ การออกแบบในส่วนของการปฏิสัมพันธ์โต้ตอบกับผู้ใช้มีกราฟิกที่ความสวยงามเรียบง่าย เหมาะสม ง่ายต่อการใช้งาน และระบบมีการรักษาความปลอดภัยของระบบ ยกเว้นยังไม่มีโปรโตคอลการสื่อสารอินเทอร์เน็ตที่ช่วยรักษาความสมบูรณ์ถูกต้องของข้อมูลผู้ใช้และเก็บข้อมูลไว้เป็นความลับระหว่างคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้กับเว็บไซต์ (HTTPS) ในด้านความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอยู่ในระดับมาก และปัญหาที่พบมากที่สุด คือการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไม่เสถียร เช่น การโหลดข้อมูลช้า

ณิชานันท์ ปิ่นทอง (2559: 93) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ผลกระทบของการสื่อสารภายในองค์กรที่ดีที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจส่งออกสินค้าเกษตรในประเทศไทย พบว่า ผู้บริหารธุรกิจส่งออกสินค้าเกษตรที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน และจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการทำงานเชื่อถือได้ ด้านงานสำเร็จทันเวลา และด้านผลงานได้มาตรฐาน ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากธุรกิจส่งออกสินค้าเกษตรเป็นธุรกิจที่มีการติดต่อกับลูกค้าชาวต่างชาติเป็นจำนวนมาก ซึ่งมีความแตกต่างกันในเรื่องของวัฒนธรรม ภาษา และเวลาในการดำเนินงาน จึงทำให้ผู้บริหารองค์กรมีนโยบายในการบริหารจัดการองค์กรไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อเสริมสร้างการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน ถึงแม้ว่าธุรกิจจะมีความแตกต่างในเรื่องของระยะเวลาในการดำเนินงาน และจำนวนพนักงานในปัจจุบันแตกต่างกันมากน้อยเพียงใดก็ตาม ประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรถือเป็นหัวใจสำคัญหลักที่สำคัญในการวัดผลการดำเนินงานในด้านต่างๆ เช่น การทำงานที่เชื่อถือได้ งานสำเร็จทันเวลา และผลงานได้มาตรฐาน เพราะธุรกิจส่งออกสินค้าเกษตร ต้องทำการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติเพื่อให้เกิดความเข้าใจ

เกี่ยวกับข้อตกลงการซื้อขายสินค้าและผลประโยชน์ต่างๆ ทำให้เกิดประสิทธิผลในการบริหารจัดการองค์กร

จารุวรรณ ลิมป์ไพบูลย์ (2558: 209) ได้ศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของการสนับสนุนจากผู้บริหารที่มีต่อ คุณภาพระบบ คุณภาพสารสนเทศ คุณภาพบริการ และผลประโยชน์สุทธิขององค์กรของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย พบว่า คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางบวกต่อผลประโยชน์สุทธิขององค์กร ได้แก่ ความเต็มใจให้บริการของหน่วยงานสนับสนุน อาทิ เช่น เมื่อประสบปัญหาสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที การให้บริการมีความเต็มใจ และบุคลากรมีความรู้สามารถตอบคำถามได้เป็นอย่างดี นอกจากนั้นแล้วผู้ให้บริการควรให้บริการและเอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการแต่ละบุคคลด้วยความเท่าเทียมกัน

ณัฐวรรธ ไชยลาภ (2558: 79) ได้ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของการพัฒนาองค์กรเชิงรุกที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจผลิตชิ้นส่วนและอะไหล่ยานยนต์ในประเทศไทย พบว่า ผู้บริหารธุรกิจที่มีรูปแบบธุรกิจแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านกระบวนการปฏิบัติงานแตกต่างกัน รูปแบบธุรกิจที่เป็นบริษัทจำกัดนั้นมีขนาดใหญ่กว่ารูปแบบธุรกิจที่เป็นห้างหุ้นส่วนจึงมีความความจำเป็นที่จะต้องบริหารจัดการองค์กรที่ดีเพราะองค์กรขนาดใหญ่นั้นมีการถ่ายโอนข้อมูลต่างๆ ที่มีจำนวนมากและมีความหลากหลายมากกว่า

ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง (2558: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา พบว่า 1) ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย การได้รับบริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่องและการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์และปัจจัยการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา และ 3) การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกผู้เชี่ยวชาญหรือนักวิชาการกรมสรรพากรและผู้เชี่ยวชาญ นักวิชาการ หรือผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ในเรื่องบริการอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ปัจจัยคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ และปัจจัยการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยเชิงปริมาณ

อรอนงค์ ทวีชัยอรุณรับ (2558: 78) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรสมัยใหม่กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจนมและผลิตภัณฑ์นมในประเทศไทย พบว่า ผู้บริหารธุรกิจนมและผลิตภัณฑ์นมมที่มีทุนในการดำเนินงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมและเป็นรายด้าน ด้านผลการดำเนินงานแตกต่างกัน

เนื่องจากธุรกิจที่มีเงินทุนเป็นจำนวนมากย่อมมีความได้เปรียบในเรื่องการจัดสรรทางการเงิน ทำให้การจัดซื้อหรือจัดหาวัสดุเครื่องมือเครื่องจักรอุปกรณ์ การจ้างงานการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ รวมถึงสามารถจัดซื้อเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาช่วยในการบริหารงานและนำไปใช้เพื่อการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานต่อไป และสร้างความพึงพอใจในผลสำเร็จขององค์กรให้แก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

2. งานวิจัยต่างประเทศ

Muhammad และคณะ (2019: 245-248) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการสำรวจความสัมพันธ์ระหว่างเทคโนโลยีการพยากรณ์กับและพฤติกรรมการยื่นภาษีออนไลน์ พบว่า การยื่นภาษีอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการยื่นภาษีอิเล็กทรอนิกส์และมีความตั้งใจที่จะยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านระบบ e-tax อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากการยื่นภาษีอิเล็กทรอนิกส์มีประโยชน์ต่อผู้เสียภาษี ประกอบด้วย ความสะดวกรวดเร็ว ลดระยะเวลาในการดำเนินงาน ระบบมีการตอบสนองที่รวดเร็ว การยื่นภาษีอิเล็กทรอนิกส์มีความได้เปรียบเมื่อเทียบกับการยื่นภาษีด้วยระบบแบบดั้งเดิม

Sadress และ Juma (2019: Abstract) ได้ศึกษาเกี่ยวกับบทบาทการยอมรับระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์และการปฏิบัติตามภาษี พบว่า ทัศนคติที่มีต่อระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ช่วยปรับปรุงการปฏิบัติตามภาษีในยูกันดา ผู้เสียภาษีมีความเห็นว่าการยื่นแบบออนไลน์มีประโยชน์ ปรับปรุงการปฏิบัติงาน และประหยัดเวลา ช่วยให้การเตรียมเพื่อขอคืนภาษีง่ายขึ้นและปลอดภัย ผู้พัฒนาระบบมีความคิดเห็นเชิงบวกและยอมรับระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์

Utetiwabo และคณะ (2018: Abstract) ได้ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ต่อการปฏิบัติตามภาษีของผู้เสียภาษีขนาดเล็กและกลางในรวันดา กรณีศึกษาคิกาลี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้เรื่องการยื่นภาษีแบบ e-filing และยอมรับว่าการยื่นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์นั้นมีความถูกต้องแม่นยำมาก ช่วยทำให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายมากกว่าการยื่นภาษีด้วยตนเอง และผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการยื่นภาษีแบบ e-filing และการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากร พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการยื่นภาษีแบบ e-filing และการปฏิบัติตามกฎหมายภาษีอากรเท่ากับ 0.580 มีความสัมพันธ์เชิงบวกและมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

Harrison (2015: Abstract) ได้ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของระบบภาษีออนไลน์ที่มีต่อการปฏิบัติตามภาษีของผู้เสียภาษีรายเล็กในเขตเมรุ ประเทศเคนยา พบว่า การลงทะเบียนภาษีออนไลน์และการปฏิบัติตามภาษีมีความสำคัญและเป็นไปในเชิงบวก การลงทะเบียนภาษีออนไลน์ช่วยปรับปรุงการปฏิบัติตามภาษีอย่างมีนัยสำคัญ การปฏิบัติตามภาษีระหว่างผู้จ่ายภาษีรายย่อยใน

เขตเมรุประเทศเคนยาได้รับผลกระทบทางบวกจากการยื่นภาษีออนไลน์ ช่วยเพิ่มการยอมรับการยื่นภาษีออนไลน์และช่วยให้เพิ่มการปฏิบัติตามภาษี

Sharda และคณะ (2015: Abstract) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของผู้เสียภาษีที่มีต่อการยื่นภาษีออนไลน์ในอินเดีย พบว่า ผู้เสียภาษีอิเล็กทรอนิกส์มีความคิดเห็นต่อระบบการจัดเก็บภาษีออนไลน์ว่ามีความสะดวกในการใช้งานและการรับรู้ประโยชน์ เนื่องจากระบบใช้งานง่ายและสามารถปรับแต่งได้ มีระบบที่ให้บริการที่หลากหลาย สะดวกสบาย ให้การชำระเงินที่ปลอดภัยและเชื่อถือได้ รวมถึงมีผลกระทบเชิงบวกต่อทัศนคติของผู้เสียภาษีที่สมัครใจยื่นแบบแสดงรายการเพื่อชำระภาษี

พหุน ปณ ฑิโต ชีเว

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ผลกระทบของความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย (Population Samples) ได้แก่ ผู้บริหารฝ่ายบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 464 ราย (กรมสรรพากร, 2562ข: เว็บไซต์) ดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างและจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามของผู้บริหารฝ่ายบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามสถานที่ตั้ง

สถานที่ตั้ง	จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	ร้อยละ (%)
1. กรุงเทพมหานคร	322	63	59.43
2. ปริมณฑล	68	26	24.53
3. อื่นๆ	74	17	16.04
รวม	464	106	100.00

ที่มา : กรมสรรพากร (2562ข: เว็บไซต์)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการวิจัยที่กำหนดขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้บริหารฝ่ายบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงานในปัจจุบัน

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 5 ข้อ โดยครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบธุรกิจ รายได้จากการดำเนินงาน ทุนในการดำเนินงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน และจำนวนพนักงาน

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 20 ข้อ ประกอบด้วย ด้านคุณภาพระบบ จำนวน 4 ข้อ ด้านคุณภาพสารสนเทศ จำนวน 4 ข้อ ด้านคุณภาพบริการ จำนวน 3 ข้อ ด้านการใช้งาน จำนวน 3 ข้อ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน จำนวน 3 ข้อ และด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 9 ข้อ ประกอบด้วย ด้านการปฏิบัติงานทางการบัญชี จำนวน 3 ข้อ ด้านต้นทุนในการดำเนินงาน จำนวน 3 ข้อ และด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน จำนวน 3 ข้อ

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

ในการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์และประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นแนวทางสร้างแบบสอบถาม

2. จัดทำแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดที่กำหนด โดยพิจารณาเนื้อหาให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิด ความมุ่งหมาย และสมมติฐานในการวิจัย

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาตามกรอบแนวคิดเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาความเหมาะสม ความถูกต้องของการใช้ภาษาและครอบคลุมเนื้อหาของงานวิจัย เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แนะนำ

4. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แนะนำ แล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญตามวิธีการวัดค่า IOC (Index of Itim Objective) เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหางานวิจัย ประกอบด้วย

4.1 รองศาสตราจารย์ ดร.สุวรรณ หวังเจริญเดช รองคณบดีฝ่ายการเงิน บัญชีและพัสดุ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

4.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นาถนภา นิลนิยม อาจารย์ประจำคณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

4.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมใจ บุญหมื่นไวย อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ศูนย์กลางจังหวัดนครราชสีมา

5. ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาอีกครั้ง

6. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

6.1 นำแบบสอบถามที่แก้ไขตามผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะไปทดลองใช้ (Try-Out) กับผู้บริหารฝ่ายบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 30 คนแรก

6.2 การทดสอบค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item – total Correlation ซึ่ง ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.635 – 0.943 (ตาราง 39 ภาคผนวก ข) และประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.566 – 0.857 (ตาราง 39 ภาคผนวก ข) ซึ่งสอดคล้องกับ สมบัติ ท้ายเรือคำ (2552: 90) ได้เสนอว่า ค่าอำนาจจำแนก ที่มีค่าเกิน 0.40 เป็นค่าที่ยอมรับได้ แสดงว่าแบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่มีคุณภาพสามารถนำมาใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อการทำวิจัยได้

6.3. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability Test) ของแบบสอบถามเป็นรายด้าน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่ง ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.926 – 0.972 (ตาราง 39 ภาคผนวก ข) ประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.901 – 0.922 (ตาราง 39 ภาคผนวก ข) ซึ่งสอดคล้องกับ Hair และคณะ (2006) ได้เสนอว่า ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ที่มีค่าเกิน 0.70 เป็นค่าที่ยอมรับได้ แสดงว่าแบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่มีคุณภาพสามารถนำมาใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อการทำวิจัยได้

7. นำผลที่ได้จากการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์อีกครั้งเพื่อปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ แล้วจัดทำเป็นฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนและวิธีการ ดังนี้

1. ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามมีจำนวนเท่ากับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
2. ขอหนังสือราชการจากคณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยแนบพร้อมกับแบบสอบถามส่งไปยังกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารฝ่ายบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์เพื่อขอความอนุเคราะห์ข้อมูลในการตอบแบบสอบถาม
3. ดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามถึงผู้บริหารฝ่ายบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ เริ่มส่งแบบสอบถามตั้งแต่วันที่ 5 สิงหาคม 2562 จำนวน 464 ฉบับ ตามชื่อที่อยู่ของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ โดยแนบซองจดหมายติดแสตมป์ไปพร้อมกับแบบสอบถาม เพื่อขอความอนุเคราะห์และขอความร่วมมือในการตอบกลับทางไปรษณีย์ ภายใน 15 วัน หลังจากได้รับแบบสอบถาม
4. เมื่อครบกำหนดระยะเวลา 15 วัน ได้รับแบบสอบถามตอบกลับจำนวน 79 ฉบับ ผู้วิจัยจึงดำเนินการส่งแบบสอบถามไปยังผู้ตอบแบบสอบถามที่ยังไม่ได้ตอบ เพื่อขอความอนุเคราะห์ข้อมูลและขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอีกครั้ง หลังจากนั้นจนถึงวันที่ 15 กันยายน 2562 ได้รับแบบสอบถามกลับมาอีกจำนวน 27 ฉบับ และถูกส่งกลับเนื่องจากย้ายและไม่ทราบที่อยู่ใหม่จำนวน 11 ฉบับ รวมระยะเวลา 41 วัน
5. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับตอบกลับทั้ง 106 ฉบับ ซึ่งมีแบบสอบถามที่ตอบสมบูรณ์ทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 23.40 เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนแบบสอบถามไปยังประชากรกลุ่มตัวอย่าง (ดังตาราง 1) ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker และคณะ (2001) ได้เสนอว่าการส่งแบบสอบถาม ต้องมีอัตราตอบกลับมาอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงถือว่ายอมรับได้
6. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้บริหารฝ่ายบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้วิธีประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วยความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้วิธีประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยการนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 3 และ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยาย และสรุปผลการวิจัย ได้กำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2554: 99-100)

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	กำหนดให้	5 คะแนน
ระดับความคิดเห็นมาก	กำหนดให้	4 คะแนน
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	กำหนดให้	3 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อย	กำหนดให้	2 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	กำหนดให้	1 คะแนน

จากนั้นหาค่าเฉลี่ยของคำตอบในแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2554: 99-100)

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 5 และ 6 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ที่มี รูปแบบธุรกิจ รายได้จากการดำเนินงาน ทุนในการดำเนินงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน และจำนวนพนักงานแตกต่างกันโดยใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยน 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) และทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance : ANOVA) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนหลายตัวแปร (Multivariate Analysis of Variance : MANOVA)

ตอนที่ 7 การทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบระหว่างความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน
   1.1 ร้อยละ (Percentage)
   1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)
   1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
   2.1 การหาค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามเป็นรายข้อ (Discrimination Power) โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation
   2.2 การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability Test) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)
3. การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรอิสระ (Multicollincarity Test) โดยการใช้ Variance Inflation Factors (VIFs)
4. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
   4.1 t-test
   4.2 F-test (ANOVA และ MANOVA)
   4.3 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis)
   4.4 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย เรื่อง ผลกระทบของความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\overline{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
F	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้พิจารณา F – distribution
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนกำลังสอง (Mean Square)
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
p-value	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
VIFs	แทน	ค่าทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรอิสระ (Variance Inflation Factors)
Adj R^2	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของพยากรณ์ปรับปรุง
a	แทน	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (Constant)
TSES	แทน	คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์โดยรวม (Tax System and e-Documents Success)

SQ	แทน	คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณภาพระบบ (System Quality)
IQ	แทน	คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality)
SVQ	แทน	คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณภาพบริการ (Service Quality)
US	แทน	คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการใช้งาน (Using)
UST	แทน	คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction)
NB	แทน	คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (Net Benefit)
AOE	แทน	คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีโดยรวม (Accounting Operational Efficiency)
AP	แทน	คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี ด้านผลการปฏิบัติงานทางการบัญชี (Accounting Performance)
CO	แทน	คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี ด้านต้นทุนในการดำเนินงาน (Operating Costs)
TI	แทน	คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน (Operating Time)

ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้บริหารฝ่ายบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีรูปแบบธุรกิจ รายได้จากการดำเนินงาน ทุนในการดำเนินงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน และจำนวนพนักงาน แตกต่างกัน

ตอนที่ 6 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีรูปแบบธุรกิจ รายได้จากการดำเนินงาน ทุนในการดำเนินงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน และจำนวนพนักงาน แตกต่างกัน

ตอนที่ 7 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ และการสร้างสมการพยากรณ์ในการทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบของความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

พหุน ปณฺ ฑิโต ชีเว

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารฝ่ายบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

ตาราง 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารฝ่ายบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารฝ่ายบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	31	29.25
1.2 หญิง	75	70.75
รวม	106	100.00
2. อายุ		
2.1 น้อยกว่า 30 ปี	23	21.70
2.2 30 - 40 ปี	26	24.53
2.3 41 - 50 ปี	43	40.57
2.4 มากกว่า 50 ปี	14	13.20
รวม	106	100.00
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	58	54.72
3.2 สูงกว่าปริญญาตรี	48	45.28
รวม	106	100.00
4. ประสบการณ์ในการทำงาน		
4.1 น้อยกว่า 5 ปี	14	13.21
4.2 5 - 10 ปี	24	22.64
4.3 11 - 15 ปี	15	14.15
4.4 มากกว่า 15 ปี	53	50.00
รวม	106	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารฝ่ายบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
5.1 ต่ำกว่า 50,000 บาท	40	37.74
5.2 50,000 - 100,000 บาท	32	30.19
5.3 100,001 - 150,000 บาท	18	16.98
5.4 มากกว่า 150,000 บาท	16	15.09
รวม	106	100.00
6. ตำแหน่งงานในปัจจุบัน		
6.1 ผู้อำนวยการฝ่ายบัญชี	16	15.09
6.2 ผู้จัดการฝ่ายบัญชี	40	37.74
6.3 อื่นๆ ได้แก่ เจ้าหน้าที่บัญชี ผู้จัดการแผนกและประธานกรรมการบริหาร	50	47.17
รวม	106	100.00

จากตาราง 2 พบว่า ผู้บริหารฝ่ายบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 70.75) อายุ 41-50 ปี (ร้อยละ 40.57) รองลงมา 30-40 ปี (ร้อยละ 24.53) ระดับการศึกษา ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 54.72) ประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า 15 ปี (ร้อยละ 50.00) รองลงมา 5-10 ปี (ร้อยละ 22.64) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 50,000 บาท (ร้อยละ 37.74) รองลงมา 50,000-100,000 บาท (ร้อยละ 30.19) และตำแหน่งงานในปัจจุบัน คืออื่นๆ ได้แก่ เจ้าหน้าที่บัญชี ผู้จัดการแผนกและประธานกรรมการบริหาร (ร้อยละ 47.17) รองลงมา ผู้จัดการฝ่ายบัญชี (ร้อยละ 37.74)

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

ตาราง 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์	จำนวน	ร้อยละ
1. รูปแบบธุรกิจ		
1.1 ห้างหุ้นส่วนจำกัด	0	0.00
1.2 บริษัทจำกัด	95	89.62
1.3 บริษัทมหาชนจำกัด	11	10.38
รวม	106	100.00
2. รายได้จากการดำเนินงาน		
2.1 น้อยกว่า 30,000,000 บาท	51	48.11
2.2 ตั้งแต่ 30,000,000 บาท ขึ้นไป	55	51.89
รวม	106	100.00
3. ทุนในการดำเนินงาน		
3.1 ต่ำกว่า 10,000,000 บาท	49	46.23
3.2 10,000,000 - 20,000,0000 บาท	9	8.49
3.3 20,000,001 - 30,000,0000 บาท	6	5.66
3.4 มากกว่า 30,000,000 บาท	42	39.62
รวม	106	100.00
4. ระยะเวลาในการดำเนินงาน		
4.1 น้อยกว่า 10 ปี	58	54.72
4.2 10 – 20 ปี	21	19.81
4.3 21 – 30 ปี	17	16.04
4.4 มากกว่า 30 ปี	10	9.43
รวม	106	100.00

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์	จำนวน	ร้อยละ
5. จำนวนพนักงาน		
5.1 น้อยกว่า 100 คน	71	66.98
5.2 100 – 200 คน	9	8.49
5.3 201 - 300 คน	4	3.77
5.4 มากกว่า 300 คน	22	20.76
รวม	106	100.00

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนใหญ่มีรูปแบบธุรกิจบริษัทจำกัด (ร้อยละ 89.62) รายได้จากการดำเนินงาน ตั้งแต่ 30,000,000 บาทขึ้นไป (ร้อยละ 51.89) ทุนในการดำเนินงาน ต่ำกว่า 10,000,000 บาท (ร้อยละ 46.23) รองลงมา มากกว่า 30,000,000 บาท (ร้อยละ 39.62) ระยะเวลาในการดำเนินงาน น้อยกว่า 10 ปี (ร้อยละ 54.72) รองลงมา 10 - 20 ปี (ร้อยละ 19.81) และจำนวนพนักงาน น้อยกว่า 100 คน (ร้อยละ 66.98) รองลงมา มากกว่า 300 คน (ร้อยละ 20.76)

พหุน ปณ ฑิโต ชีเว

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

ตาราง 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์โดยรวมและเป็นรายด้านของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านคุณภาพระบบ	4.20	0.63	มาก
2. ด้านคุณภาพสารสนเทศ	4.29	0.41	มาก
3. ด้านคุณภาพบริการ	4.11	0.70	มาก
4. ด้านการใช้งาน	4.35	0.66	มาก
5. ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน	4.15	0.57	มาก
6. ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ	4.39	0.51	มาก
โดยรวม	4.25	0.43	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$= 4.25) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ ($\overline{X}$ = 4.39) ด้านการใช้งาน ($\overline{X}$ = 4.35) และด้านคุณภาพสารสนเทศ ($\overline{X}$ = 4.29)

พหุน ปณ ฑิโต ชีเว

ตาราง 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ด้านคุณภาพระบบเป็นรายข้อของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ด้านคุณภาพระบบ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. กิจการของท่านสามารถใช้ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ได้เป็นอย่างดี โดยระบบถูกออกแบบให้สามารถตอบสนองการใช้งานได้เป็นอย่างดี	4.08	0.82	มาก
2. กิจการของท่านเห็นว่าระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีความพร้อมใช้งานอยู่อย่างตลอดเวลา สามารถเข้าถึงระบบได้โดยไม่ติดขัด	4.03	0.79	มาก
3. กิจการของท่านมีความมั่นใจว่าระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีความน่าเชื่อถือสำหรับการให้บริการของกรมสรรพากร	4.40	0.75	มาก
4. กิจการของท่านเชื่อมั่นว่าระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีความปลอดภัย	4.32	0.72	มาก
โดยรวม	4.20	0.63	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณภาพระบบอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ กิจการของท่านมีความมั่นใจว่าระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีความน่าเชื่อถือสำหรับการให้บริการของกรมสรรพากร ($\overline{X}$ = 4.40) กิจการของท่านเชื่อมั่นว่าระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีความปลอดภัย ($\overline{X}$ = 4.32) และกิจการของท่านสามารถใช้ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ได้เป็นอย่างดีโดยระบบถูกออกแบบให้สามารถตอบสนองการใช้งานได้เป็นอย่างดี ($\overline{X}$ = 4.08)

ตาราง 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ด้านคุณภาพสารสนเทศเป็นรายข้อของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ด้านคุณภาพสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. กิจการของท่านได้รับข้อมูลที่มีเนื้อหาครบถ้วน เข้าใจได้ง่ายจากระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์	4.31	0.54	มาก
2. กิจการของท่านสามารถนำเอาข้อมูลอันเกิดจากระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ไปใช้ในการปฏิบัติงานทางด้านการบัญชีได้อย่างถูกต้องตรงกับกฎระเบียบและข้อบังคับของหน่วยงานกำกับ	4.25	0.59	มาก
3. กิจการของท่านได้รับข้อมูลจากระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ทันสมัยและเป็นปัจจุบันสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจได้ทันที	4.32	0.54	มาก
4. กิจการของท่านเชื่อมั่นว่าข้อมูลที่ได้รับจากระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีความปลอดภัยและข้อมูลส่งถึงเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น	4.32	0.56	มาก
โดยรวม	4.29	0.41	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณภาพสารสนเทศอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กิจการของท่านได้รับข้อมูลจากระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ทันสมัยและเป็นปัจจุบัน สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจได้ทันที ($\bar{X}$ = 4.32) กิจการของท่านเชื่อมั่นว่าข้อมูลที่ได้รับจากระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีความปลอดภัยและข้อมูลส่งถึงเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น ($\bar{X}$ = 4.32) และกิจการของท่านได้รับข้อมูลที่มีเนื้อหาครบถ้วนเข้าใจได้ง่ายจากระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{X}$ =4.31)

ตาราง 7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ด้านคุณภาพบริการเป็นรายข้อของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ด้านคุณภาพบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. กิจการของท่านเห็นว่าระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีความเป็นมิตรกับผู้ใช้งานและมีระบบการช่วยเหลือที่หลากหลาย	4.15	0.77	มาก
2. กิจการของท่านสามารถปฏิบัติตามวิธีการ คำสั่ง หรือคู่มือการใช้งานระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างถูกต้องไม่ติดขัด	4.22	0.75	มาก
3. กิจการของท่านได้รับความสะดวกสบายจากระบบอัตโนมัติในการแก้ไขปัญหา การตอบคำถามตลอดจนการให้ข้อมูลการแก้ไขปัญหาของพนักงานผู้ดูแลระบบ	3.96	0.91	มาก
โดยรวม	4.11	0.70	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณภาพบริการอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กิจการของท่านสามารถปฏิบัติตามวิธีการ คำสั่ง หรือคู่มือการใช้งานระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างถูกต้องไม่ติดขัด ($\bar{X}$ = 4.22) กิจการของท่านเห็นว่าระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีความเป็นมิตรกับผู้ใช้งานและมีระบบการช่วยเหลือที่หลากหลาย ($\bar{X}$ = 4.15) และกิจการของท่านได้รับความสะดวกสบายจากระบบอัตโนมัติในการแก้ไขปัญหา การตอบคำถามตลอดจนการให้ข้อมูลการแก้ไขปัญหาของพนักงานผู้ดูแลระบบ ($\bar{X}$ = 3.96)

ตาราง 8 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ด้านการใช้งานเป็นรายข้อของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ด้านการใช้งาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. กิจการของท่านมีการใช้ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์อยู่เป็นประจำ	4.25	0.87	มาก
2. กิจการของท่านสามารถทำธุรกรรมทางภาษีผ่านระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างหลากหลายของประเภทบริการที่เกี่ยวข้องกับภาษีของกรมสรรพากร	4.24	0.86	มาก
3. กิจการของท่านมีความตั้งใจใช้งานระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่องในอนาคต	4.58	0.58	มากที่สุด
โดยรวม	4.35	0.66	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการใช้งาน อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ข้อ ได้แก่ กิจการของท่านมีความตั้งใจใช้งานระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่องในอนาคต ($\bar{X}$ = 4.58) และมีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กิจการของท่านมีการใช้ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์อยู่เป็นประจำ ($\bar{X}$ = 4.25) และกิจการของท่านสามารถทำธุรกรรมทางภาษีผ่านระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างหลากหลายของประเภทบริการที่เกี่ยวข้องกับภาษีของกรมสรรพากร ($\bar{X}$ = 4.24)

พหุน ปณ ฑิโต ชีเว

ตาราง 9 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งานเป็นรายข้อของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. กิจการของท่านพึงพอใจถึงคุณภาพของระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์	4.23	0.68	มาก
2. กิจการของท่านพึงพอใจถึงคุณภาพของสารสนเทศที่ได้รับจากระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์	4.17	0.64	มาก
3. กิจการของท่านพึงพอใจถึงคุณภาพการให้บริการของระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์	4.07	0.66	มาก
โดยรวม	4.15	0.57	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กิจการของท่านพึงพอใจถึงคุณภาพของระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ($\overline{X}$ = 4.23) กิจการของท่านพึงพอใจถึงคุณภาพของสารสนเทศที่ได้รับจากระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ($\overline{X}$ = 4.17) และกิจการของท่านพึงพอใจถึงคุณภาพการให้บริการของระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ($\overline{X}$ = 4.07)

พหุน ปณฺ ฑิโต ชีเว

ตาราง 10 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับเป็นรายข้อของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. กิจการของท่านเชื่อมั่นว่าระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีประโยชน์ต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานด้านการภาษีอากร	4.39	0.50	มาก
2. กิจการของท่านเห็นว่าการใช้ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์เป็นการสื่อสารข้อมูลที่สำคัญระหว่างกันของกิจการ กรมสรรพากรและคู่ค้าที่เกี่ยวข้อง	4.33	0.61	มาก
3. กิจการของท่านเห็นว่าการใช้ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การทำธุรกรรมทางภาษีง่ายและสะดวกขึ้นกว่าระบบภาษีแบบเดิม	4.47	0.53	มาก
โดยรวม	4.39	0.51	มาก

จากตาราง 10 พบว่า ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กิจการของท่านเห็นว่าการใช้ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การทำธุรกรรมทางภาษีง่ายและสะดวกขึ้นกว่าระบบภาษีแบบเดิม ($\bar{X}$ = 4.47) กิจการของท่านเชื่อมั่นว่าระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีประโยชน์ต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานด้านการภาษีอากร ($\bar{X}$ = 4.39) และกิจการของท่านเห็นว่าการใช้ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์เป็นการสื่อสารข้อมูลที่สำคัญระหว่างกันของกิจการ กรมสรรพากรและคู่ค้าที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X}$ = 4.33)

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

ตาราง 11 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีโดยรวมและเป็นรายด้านของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

ประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านผลการปฏิบัติงานทางการบัญชี	4.34	0.58	มาก
2. ด้านต้นทุนในการดำเนินงาน	4.19	0.62	มาก
3. ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน	4.25	0.61	มาก
โดยรวม	4.26	0.54	มาก

จากตาราง 11 พบว่า ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.26) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านผลการปฏิบัติงานทางการบัญชี ($\bar{X}$ = 4.34) ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน ($\bar{X}$ = 4.25) และด้านต้นทุนในการดำเนินงาน ($\bar{X}$ = 4.19)

ตาราง 12 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี ด้านผลการปฏิบัติงานทางการบัญชีเป็นรายข้อของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

ประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี ด้านผลการปฏิบัติงานทางการบัญชี	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. กิจการของท่านมีผลการดำเนินงานเป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงานทางการบัญชีที่กำหนดทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ	4.36	0.66	มาก
2. กิจการของท่านสามารถดำเนินงานได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด	4.25	0.66	มาก
3. กิจการของท่านสามารถปฏิบัติงานทางด้านบัญชีได้อย่างถูกต้องตรงตามกฎ ระเบียบและข้อบังคับของหน่วยงานกำกับจนเกิดการยอมรับของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	4.42	0.66	มาก
โดยรวม	4.34	0.58	มาก

จากตาราง 12 พบว่า ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี ด้านผลการปฏิบัติงานทางการบัญชีอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กิจการของท่านสามารถปฏิบัติงานทางด้านบัญชีได้อย่างถูกต้องตรงตามกฎ ระเบียบและข้อบังคับของหน่วยงานกำกับจนเกิดการยอมรับของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ($\overline{X}$ = 4.42) กิจการของท่านมีผลการดำเนินงานเป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงานทางการบัญชีที่กำหนดทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ($\overline{X}$ = 4.36) และกิจการของท่านสามารถดำเนินงานได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด ($\overline{X}$ = 4.25)

พหุน ปณ ฑิโต ชีเว

ตาราง 13 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี ด้านต้นทุนในการดำเนินงานเป็นรายข้อของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

ประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี ด้านต้นทุนในการดำเนินงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. กิจการของท่านสามารถนำเอาระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่า ลดความสูญเปล่าในการดำเนินงาน	4.23	0.72	มาก
2. กิจการของท่านสามารถบริหารจัดการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ได้รับประโยชน์มากกว่าต้นทุนที่สูญเสียไป	4.20	0.69	มาก
3. กิจการของท่านนำระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มาประยุกต์ใช้ได้เป็นอย่างดี ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายด้านทรัพยากร กำลังคนและเอกสาร	4.16	0.70	มาก
โดยรวม	4.19	0.62	มาก

จากตาราง 13 พบว่า ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี ด้านต้นทุนในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมากมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กิจการของท่านสามารถนำเอาระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่า ลดความสูญเปล่าในการดำเนินงาน ($\bar{X}$ = 4.23) กิจการของท่านสามารถบริหารจัดการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ได้รับประโยชน์มากกว่าต้นทุนที่สูญเสียไป ($\bar{X}$ = 4.20) และกิจการของท่านนำระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มาประยุกต์ใช้ได้เป็นอย่างดีทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายด้านทรัพยากร กำลังคนและเอกสาร ($\bar{X}$ = 4.16)

ตาราง 14 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี ด้านระยะเวลาในการดำเนินงานเป็นรายข้อของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

ประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. กิจการของท่านสามารถปฏิบัติงานทางการบัญชีได้สำเร็จรวดเร็วยิ่งขึ้นจากการประยุกต์ใช้ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์	4.25	0.63	มาก
2. กิจการของท่านมีการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เร็วกว่าระยะเวลาที่กำหนด สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เกี่ยวข้องได้อย่างทันเวลา	4.19	0.69	มาก
3. กิจการของท่านสามารถดำเนินงานแล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนด ผลงานมีคุณภาพ สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับการดำเนินงานได้อย่างดีเลิศ	4.33	0.71	มาก
โดยรวม	4.25	0.61	มาก

จากตาราง 14 พบว่า ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กิจการของท่านสามารถดำเนินงานแล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนด ผลงานมีคุณภาพ สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับการดำเนินงานได้อย่างดีเลิศ ($\bar{X}$ = 4.33) กิจการของท่านสามารถปฏิบัติงานทางการบัญชีได้สำเร็จรวดเร็วยิ่งขึ้นจากการประยุกต์ใช้ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{X}$ = 4.25) และกิจการของท่านมีการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เร็วกว่าระยะเวลาที่กำหนด สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เกี่ยวข้องได้อย่างทันเวลา ($\bar{X}$ = 4.19)

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีรูปแบบธุรกิจ รายได้จากการดำเนินงาน ทุนในการดำเนินงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน และจำนวนพนักงาน แตกต่างกัน

5.1 รูปแบบธุรกิจ

ตาราง 15 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์โดยรวมและเป็นรายด้านของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีรูปแบบธุรกิจแตกต่างกัน (t-test)

ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์	บริษัทจำกัด		บริษัทมหาชนจำกัด		t	p-value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านคุณภาพระบบ	4.18	0.65	4.36	0.40	1.241	0.232
2. ด้านคุณภาพสารสนเทศ	4.28	0.41	4.40	0.34	0.932	0.354
3. ด้านคุณภาพบริการ	4.09	0.71	4.21	0.67	0.505	0.614
4. ด้านการใช้งาน	4.32	0.67	4.63	0.48	1.477	0.143
5. ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน	4.14	0.59	4.24	0.39	0.533	0.595
6. ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ	4.39	0.52	4.40	0.48	0.205	0.980
โดยรวม	4.24	0.45	4.37	0.30	1.326	0.204

จากตาราง 15 พบว่า ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีรูปแบบธุรกิจแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์โดยรวม และเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพระบบ ด้านคุณภาพสารสนเทศ ด้านคุณภาพบริการ ด้านการใช้งาน ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

5.2 รายได้จากการดำเนินงาน

ตาราง 16 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์โดยรวมและเป็นรายด้านของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ที่มีรายได้จากการดำเนินงานแตกต่างกัน (t-test)

ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์	น้อยกว่า 30,000,000 บาท		ตั้งแต่ 30,000,000 บาทขึ้นไป		t	p-value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านคุณภาพระบบ	4.13	0.62	4.27	0.63	1.099	0.274
2. ด้านคุณภาพสารสนเทศ	4.26	0.39	4.33	0.43	0.837	0.404
3. ด้านคุณภาพบริการ	3.98	0.74	4.22	0.64	1.749	0.083
4. ด้านการใช้งาน	4.28	0.68	4.42	0.63	1.061	0.291
5. ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน	4.14	0.53	4.16	0.61	0.176	0.861
6. ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ	4.37	0.52	4.42	0.51	0.479	0.633
โดยรวม	4.19	0.42	4.30	0.45	1.260	0.210

จากตาราง 16 พบว่า ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีรายได้จากการดำเนินงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์โดยรวม และเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพระบบ ด้านคุณภาพสารสนเทศ ด้านคุณภาพบริการ ด้านการใช้งาน ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

พหุน ปณ ฑิโต ชีเว

5.3 ทุนในการดำเนินงาน

ตาราง 17 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์โดยรวมของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีทุนในการดำเนินงานแตกต่างกัน (ANOVA)

ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.489	0.163	0.838	0.476
	ภายในกลุ่ม	102	19.826	0.194		
	รวม	105	20.315			

จากตาราง 17 พบว่า ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีทุนในการดำเนินงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

พหุน ปณ ฑิโต ชีเว

ตาราง 18 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์เป็นรายด้านของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีทุนในการดำเนินงานแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilks' Lambda	6 ด้าน	18.000	274.843	0.802	0.698

จากตาราง 18 พบว่า ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีทุนในการดำเนินงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์เป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพระบบ ด้านคุณภาพสารสนเทศ ด้านคุณภาพบริการ ด้านการใช้งาน ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

5.4 ระยะเวลาในการดำเนินงาน

ตาราง 19 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์โดยรวมของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน (ANOVA)

ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.164	0.055	0.277	0.842
	ภายในกลุ่ม	102	20.150	0.198		
	รวม	105	20.315			

จากตาราง 19 พบว่า ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

พหุน ปณ ฑิโต ชีเว

ตาราง 20 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์เป็นรายด้านของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilks' Lambda	6 ด้าน	18.000	274.843	0.985	0.477

จากตาราง 20 พบว่า ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์เป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพระบบ ด้านคุณภาพสารสนเทศ ด้านคุณภาพบริการ ด้านการใช้งาน ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

5.5 จำนวนพนักงาน

ตาราง 21 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์โดยรวมของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน (ANOVA)

ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.724	0.241	1.257	0.293
	ภายในกลุ่ม	102	19.590	0.192		
	รวม	105	20.315			

จากตาราง 21 พบว่า ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

พหุน ปณฺฑิโต ชีเว

ตาราง 22 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์เป็นรายด้านของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilks' Lambda	6 ด้าน	18.000	274.84	1.246	0.224

จากตาราง 22 พบว่า ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์เป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพระบบ ด้านคุณภาพสารสนเทศ ด้านคุณภาพบริการ ด้านการใช้งาน ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

พหุน ปณฺ ฑิโต ชีเว

ตอนที่ 6 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีรูปแบบธุรกิจ รายได้จากการดำเนินงาน ทุนในการดำเนินงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน และจำนวนพนักงาน แตกต่างกัน

6.1 รูปแบบธุรกิจ

ตาราง 23 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีโดยรวมและเป็นรายด้านของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีรูปแบบธุรกิจแตกต่างกัน (t-test)

ประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี	บริษัทจำกัด		บริษัทมหาชนจำกัด		t	p-value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านผลการปฏิบัติงานทางการบัญชี	4.31	0.60	4.60	0.25	2.999*	0.006
2. ด้านต้นทุนในการดำเนินงาน	4.21	0.63	4.03	0.52	0.919	0.360
3. ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน	4.25	0.63	4.24	0.33	0.143	0.888
โดยรวม	4.26	0.56	4.29	0.32	0.273	0.788

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 23 พบว่า ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีรูปแบบธุรกิจบริษัทมหาชนจำกัด มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีด้านผลการปฏิบัติงานทางการบัญชี มากกว่า บริษัทจำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีโดยรวม ด้านต้นทุนในการดำเนินงาน และด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

พหุน ปณ ฑิโต ชีเว

6.2 รายได้จากการดำเนินงาน

ตาราง 24 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีโดยรวมและเป็นรายด้านของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีรายได้จากการดำเนินงานแตกต่างกัน (t-test)

ประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี	น้อยกว่า 30,000,000 บาท		ตั้งแต่ 30,000,000 บาทขึ้นไป		t	p-value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านผลการปฏิบัติงานทางการบัญชี	4.19	0.59	4.47	0.55	2.536*	0.013
2. ด้านต้นทุนในการดำเนินงาน	4.21	0.60	4.17	0.65	0.326	0.745
3. ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน	4.28	0.61	4.23	0.61	0.478	0.634
โดยรวม	4.23	0.53	4.29	0.55	0.583	0.561

จากตาราง 24 พบว่า ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีรายได้จากการดำเนินงาน ตั้งแต่ 30,000,000 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี ด้านรายได้จากการดำเนินงาน มากกว่า รายได้จากการดำเนินงานน้อยกว่า 30,000,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีโดยรวม ด้านต้นทุนในการดำเนินงาน และด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

พหุน ปณ ฑิโต ชีเว

6.3 ทุนในการดำเนินงาน

ตาราง 25 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีโดยรวมของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีทุนในการดำเนินงานแตกต่างกัน (ANOVA)

ประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.709	0.570	1.978	0.122
	ภายในกลุ่ม	102	29.367	0.288		
	รวม	105	31.076			

จากตาราง 25 พบว่า ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีทุนในการดำเนินงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

พหุน ปณ ฑิโต ชีเว

ตาราง 26 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี เป็นรายด้านของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีทุนในการดำเนินงานแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilks' Lambda	3 ด้าน	9.000	243.524	4.674	0.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 26 พบว่า ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีทุนในการดำเนินงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี เป็นรายด้าน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบ Univariate ซึ่งผลการทดสอบพบว่า ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีทุนในการดำเนินงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี ด้านผลการปฏิบัติงานทางการบัญชีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.016 (ตาราง 40 ภาคผนวก ค) จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีทุนในการดำเนินงาน มากกว่า 30,000,000 บาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานทางการบัญชี ด้านผลการปฏิบัติงานทางการบัญชี มากกว่า ทุนในการดำเนินงาน ต่ำกว่า 10,000,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.016 (ตาราง 41 ภาคผนวก ค)

พหุน ปณ ฑิโต ชีเว

6.4 ระยะเวลาในการดำเนินงาน

ตาราง 27 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีโดยรวมของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน (ANOVA)

ประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.121	0.040	0.132	0.941
	ภายในกลุ่ม	102	30.955	0.303		
	รวม	105	31.076			

จากตาราง 27 พบว่า ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

พหุน ปณ ฑิโต ชีเว

ตาราง 28 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี เป็นรายด้านของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilks' Lambda	3 ด้าน	9.000	243.524	2.146	0.026*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 28 พบว่า ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีเป็นรายด้าน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบ Univariate ซึ่งผลการทดสอบพบว่าผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านผลการปฏิบัติงานทางการบัญชี ด้านต้นทุนในการดำเนินงาน และด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.016 (ตาราง 42 ภาคผนวก ค)

พหุน ปณฺฑิโต ชีเว

6.4 จำนวนพนักงาน

ตาราง 29 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีโดยรวม ของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน (ANOVA)

ประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.247	0.416	1.421	0.241
	ภายในกลุ่ม	102	29.829	0.292		
	รวม	105	31.076			

จากตาราง 29 พบว่า ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีโดยรวมไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$)

พหุน ปณ ฑิโต ชีเว

ตาราง 30 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี เป็นรายด้านของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน (MANOVA)

สถิติทดสอบ	ประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี	Hypothesis df	Error df	F	p-value
Wilks' Lambda	3 ด้าน	9.000	243.524	2.732	0.005*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 30 พบว่า ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีเป็นรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบ Univariate ซึ่งผลการทดสอบพบว่าผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านผลการปฏิบัติงานทางการบัญชี ด้านต้นทุนในการดำเนินงาน และด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.016 (ตาราง 43 ภาคผนวก ค)

พหุน ปณฺ ฑิโต ชีเว

ตอนที่ 7 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ และการสร้างสมการพยากรณ์ของความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ และประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ และการสร้างสมการพยากรณ์ตามที่ได้ตั้งสมมติฐาน ดังนี้

H_1: ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณภาพระบบมีความสัมพันธ์และผลกระทบกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

H_2: ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณภาพสารสนเทศมีความสัมพันธ์และผลกระทบกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

H_3: ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณภาพบริการมีความสัมพันธ์และผลกระทบกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

H_4: ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการใช้งานมีความสัมพันธ์และผลกระทบกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

H_5: ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งานมีความสัมพันธ์และผลกระทบกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

H_6: ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับมีความสัมพันธ์และผลกระทบกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

พหุน ปณ ฑิโต ชีเว

ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณและการสร้างสมการพยากรณ์

ตาราง 31 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีโดยรวมของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

ตัวแปร	AOE	SQ	IQ	SVQ	US	UST	NB	VIFs
$\bar{X}$	4.26	4.20	4.29	4.11	4.35	4.15	4.39	
S.D	0.54	0.63	0.41	0.70	0.66	0.57	0.51	
AOE		0.643*	0.378*	0.534*	0.661*	0.586*	0.629*	
SQ			0.498*	0.458*	0.672*	0.500*	0.424*	2.127
IQ				0.372*	0.484*	0.487*	0.481*	1.616
SVQ					0.501*	0.495*	0.308*	1.571
US						0.401*	0.478*	2.211
UST							0.538*	1.881
NB								1.670

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 31 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่าค่า VIFs ของตัวแปรอิสระ ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าตั้งแต่ 1.571 - 2.211 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่ไม่เกิดปัญหา Multicollinearity (Black, 2006: 585)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีโดยรวม (AOE) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.378 - 0.661 จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีโดยรวม (AOE) ดังนี้

AOE = 0.688 + 0.211SQ + 0.248IQ + 0.123SVQ + 0.223US + 0.175UST + 0.353NB

ซึ่งสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ค่าประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีโดยรวม (AOE) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (F= 33.867; p < 0.0001) และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง (Adj R^2) เท่ากับ 0.653 (ตาราง 32) เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์แต่ละด้านกับตัวแปรตามประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีโดยรวม (AOE) ปรากฏผลดังตาราง 32

ตาราง 32 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีโดยรวมของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์	ประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีโดยรวม (AOE)		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.688	0.354	1.941	0.055
ด้านคุณภาพระบบ (SQ)	0.211	0.072	2.930*	0.004
ด้านคุณภาพสารสนเทศ (IQ)	0.248	0.097	2.564*	0.012
ด้านคุณภาพบริการ (SVQ)	0.123	0.056	2.210*	0.029
ด้านการใช้งาน (US)	0.223	0.070	3.175*	0.002
ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (UST)	0.175	0.074	2.361*	0.020
ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (NB)	0.353	0.078	4.519*	<0.0001
F = 33.867 p<0.0001 Adj R^2= 0.653				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 32 พบว่า ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ด้านคุณภาพระบบ (SQ) ด้านคุณภาพสารสนเทศ (IQ) ด้านคุณภาพบริการ (SVQ) ด้านการใช้งาน (US) ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (UST) และด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (NB) มีความสัมพันธ์

และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีโดยรวม (AOE) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 2 3 4 5 และสมมติฐานที่ 6

ตาราง 33 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี ด้านผลการปฏิบัติงานทางการบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

ตัวแปร	AP	SQ	IQ	SVQ	US	UST	NB	VIFs
$\bar{X}$	4.34	4.20	4.29	4.11	4.35	4.15	4.39	
S.D	0.58	0.63	0.41	0.70	0.66	0.57	0.51	
AP		0.422*	0.316*	0.365*	0.507*	0.387*	0.544*	
SQ			0.498*	0.458*	0.672*	0.500*	0.424*	2.127
IQ				0.372*	0.484*	0.487*	0.481*	1.616
SVQ					0.501*	0.495*	0.308*	1.571
US						0.401*	0.478*	2.211
UST							0.538*	1.881
NB								1.670

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 33 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่าค่า VIFs ของตัวแปรอิสระ ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าตั้งแต่ 1.571 – 2.211 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่ไม่เกิดปัญหา Multicollinearity (Black, 2006: 585)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี ด้านผลการปฏิบัติงานทางการบัญชี (AP) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.316 - 0.544 จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีด้านผลการปฏิบัติงานทางการบัญชี (AP) ดังนี้

AP = 1.180 + 0.059SQ + 0.111IQ + 0.085SVQ + 0.225US + 0.036UST + 0.435NB

ซึ่งสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ค่าประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี ด้านผลการปฏิบัติงานทางการบัญชี (AP) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F= 10.549$; $p < 0.0001$) และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง (Adj R^2) เท่ากับ 0.353 (ตาราง 34) เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์แต่ละด้านกับตัวแปรตามประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี ด้านผลการปฏิบัติงานทางการบัญชี (AP) ปรากฏผลดังตาราง 34

พหุน ปณ ฑิโต ชีเว

ตาราง 34 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี ด้านผลการปฏิบัติงานทางการบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์	ประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี ด้านผลการปฏิบัติงานทางการบัญชี (AP)		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.180	0.523	2.257*	0.026
ด้านคุณภาพระบบ (SQ)	0.059	0.106	0.553	0.582
ด้านคุณภาพสารสนเทศ (IQ)	0.111	0.143	0.777	0.439
ด้านคุณภาพบริการ (SVQ)	0.085	0.082	1.039	0.301
ด้านการใช้งาน (US)	0.225	0.104	2.173*	0.032
ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (UST)	0.036	0.109	0.332	0.741
ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ(NB)	0.435	0.115	3.772*	<0.0001
F = 10.549 p<0.0001 Adj R^2= 0.353				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 34 พบว่า ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการใช้งาน (US) และด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (NB) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี ด้านผลการปฏิบัติงานทางการบัญชี (AP) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 4 และ 6 สำหรับความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณภาพระบบ (SQ) ด้านคุณภาพสารสนเทศ (IQ) ด้านคุณภาพบริการ (SVQ) และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (UST) ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี ด้านผลการปฏิบัติงานทางการบัญชี (AP)

เมื่อนำความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการใช้งาน (US) และด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (NB) ไปสร้างสมการพยากรณ์ของประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี ด้านผลการปฏิบัติงานทางการบัญชี (AP) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง (Adj R^2) เท่ากับ 0.363 (ตาราง 44 ภาคผนวก ง) โดยได้สมการพยากรณ์ ดังนี้

$$AP = 1.152 + 0.284US + 0.444NB$$

ตาราง 35 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี ด้านต้นทุนในการดำเนินงานของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

ตัวแปร	CO	SQ	IQ	SVQ	US	UST	NB	VIFs
$\bar{X}$	4.19	4.20	4.29	4.11	4.35	4.15	4.39	
S.D	0.62	0.63	0.41	0.70	0.66	0.57	0.51	
CO		0.651*	0.356*	0.475*	0.612*	0.578*	0.609*	
SQ			0.498*	0.458*	0.672*	0.500*	0.424*	2.127
IQ				0.372*	0.484*	0.487*	0.481*	1.616
SVQ					0.501*	0.495*	0.308*	1.571
US						0.401*	0.478*	2.211
UST							0.538*	1.881
NB								1.670

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 35 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่าค่า VIFs ของตัวแปรอิสระ ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าตั้งแต่ 1.571 – 2.211 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่ไม่เกิดปัญหา Multicollinearity (Black, 2006: 585)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี ด้านต้นทุนในการดำเนินงาน (CO) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.356 - 0.651 จากนั้น ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี ด้านต้นทุนในการดำเนินงาน (CO) ดังนี้

CO = 0.275 + 0.326SQ + 0.303IQ + 0.085SVQ + 0.187US + 0.224UST + 0.400NB

ซึ่งสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ค่าประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี ด้านต้นทุนในการดำเนินงาน (CO) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F= 28.201$; $p < 0.0001$) และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง (Adj R^2) เท่ากับ 0.609 (ตาราง 36) เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์แต่ละด้านกับตัวแปรตามประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี ด้านต้นทุนในการดำเนินงาน (CO) ปรากฏผลดังตาราง 36

ตาราง 36 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี ด้านต้นทุนในการดำเนินงานของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์	ประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี ด้านต้นทุนในการดำเนินงาน (CO)		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.275	0.434	0.634	0.528
ด้านคุณภาพระบบ (SQ)	0.326	0.088	0.371*	<0.0001
ด้านคุณภาพสารสนเทศ (IQ)	0.303	0.118	2.566*	0.012
ด้านคุณภาพบริการ (SVQ)	0.085	0.068	1.241	0.218
ด้านการใช้งาน (US)	0.187	0.086	2.180*	0.032
ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (UST)	0.224	0.091	2.466*	0.015
ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (NB)	0.400	0.096	4.182*	<0.0001
$F = 28.201$ $p<0.0001$ Adj $R^2= 0.609$				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 36 พบว่า ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ด้านคุณภาพระบบ (SQ) ด้านคุณภาพสารสนเทศ (IQ) ด้านการใช้งาน (US) ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (UST) และด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (NB) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี ด้านต้นทุนในการดำเนินงาน (CO) อย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 2 4 5 และ สมมติฐานที่ 6 สำหรับความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณภาพบริการ (SVQ) ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี ด้านต้นทุนในการดำเนินงาน (CO)

เมื่อนำความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณภาพระบบ (SQ) ด้านคุณภาพสารสนเทศ (IQ) ด้านการใช้งาน (US) ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (UST) และ

ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (NB) ไปสร้างสมการพยากรณ์ของประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี ด้านต้นทุนในการดำเนินงาน (CO) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง (Adj R^2) เท่ากับ 0.606 (ตาราง 45 ภาคผนวก ง) โดยได้สมการพยากรณ์ ดังนี้

$$CO = 0.330 + 0.333SQ + 0.296IQ + 0.217US + 0.260UST + 0.389NB$$

ตาราง 37 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี ด้านระยะเวลาในการดำเนินงานของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

ตัวแปร	TI	SQ	IQ	SVQ	US	UST	NB	VIFs
$\bar{X}$	4.25	4.20	4.29	4.11	4.35	4.15	4.39	
S.D	0.61	0.63	0.41	0.70	0.66	0.57	0.51	
TI		0.641*	0.338*	0.584*	0.647*	0.596*	0.528*	
SQ			0.498*	0.458*	0.672*	0.500*	0.424*	2.127
IQ				0.372*	0.484*	0.487*	0.481*	1.616
SVQ					0.501*	0.495*	0.308*	1.571
US						0.401*	0.478*	2.211
UST							0.538*	1.881
NB								1.670

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 37 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ปรากฏว่า

ค่า VIFs ของตัวแปรอิสระ ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าตั้งแต่ 1.571 – 2.211 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่ไม่เกิดปัญหา Multicollinearity (Black, 2006: 585)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน (TI) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.338 - 0.647 จากนั้น ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน (TI) ดังนี้

TI = 0.608 + 0.247SQ + 0.329IQ + 0.199SVQ + 0.256US + 0.265UST + 0.224NB

ซึ่งสมการที่ได้นี้สามารถพยากรณ์ค่าประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน (TI) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F = 30.663$; $p < 0.0001$) และค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง (Adj R^2) เท่ากับ 0.629 (ตาราง 38) เมื่อนำไปทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์แต่ละด้านกับตัวแปรตามประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน (TI) ปรากฏผลดังตาราง 38

พหุน ปณฺฑิโต ชีเว

ตาราง 38 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี ด้านระยะเวลาในการดำเนินงานของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์	ประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน (TI)		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.608	0.413	1.472	0.144
ด้านคุณภาพระบบ (SQ)	0.247	0.084	2.942*	0.004
ด้านคุณภาพสารสนเทศ (IQ)	0.329	0.113	2.917*	0.004
ด้านคุณภาพบริการ (SVQ)	0.199	0.065	3.067*	0.003
ด้านการใช้งาน (US)	0.256	0.082	3.130*	0.002
ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (UST)	0.265	0.087	3.066*	0.003
ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (NB)	0.224	0.091	2.463*	0.016
$F = 30.663$ $p<0.0001$ Adj $R^2= 0.629$				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 38 พบว่า ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณภาพระบบ (SQ) ด้านคุณภาพสารสนเทศ (IQ) ด้านคุณภาพบริการ (SVQ) ด้านการใช้งาน (US) ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (UST) และด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (NB) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน (TI) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 2 3 4 5 และสมมติฐานที่ 6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ผลกระทบของความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ผู้วิจัยทำการสรุปและมีประเด็นสำคัญในการนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. สรุปผล
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์กับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์
4. เพื่อศึกษาผลกระทบของความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์
5. เพื่อเปรียบเทียบความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ที่มีรูปแบบธุรกิจ รายได้จากการดำเนินงาน ทุนในการดำเนินงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน และจำนวนพนักงาน แตกต่างกัน
6. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ที่มีรูปแบบธุรกิจ รายได้จากการดำเนินงาน ทุนในการดำเนินงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน และจำนวนพนักงาน แตกต่างกัน

สรุปผล

การวิจัย เรื่อง ผลกระทบของความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. ผู้บริหารฝ่ายบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41-50 ปี ระดับการศึกษา ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 15 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 50,000 บาท และตำแหน่งงานในปัจจุบัน คือ อื่นๆ ได้แก่ เจ้าหน้าที่บัญชี ผู้จัดการแผนก และประธานกรรมการบริหาร

2. ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนใหญ่ มีรูปแบบธุรกิจบริษัทจำกัด รายได้จากการดำเนินงาน ตั้งแต่ 30,000,000 บาทขึ้นไป ทุนในการดำเนินงาน ต่ำกว่า 10,000,000 บาท ระยะเวลาในการดำเนินงาน น้อยกว่า 10 ปี และจำนวนพนักงาน น้อยกว่า 100 คน

3. ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์โดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านคุณภาพระบบ เช่น มีความมั่นใจว่าระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีความน่าเชื่อถือสำหรับการให้บริการของกรมสรรพากร เชื่อมั่นว่าระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีความปลอดภัย และสามารถใช้ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ได้เป็นอย่างดีโดยระบบถูกออกแบบให้สามารถตอบสนองการใช้งานได้เป็นอย่างดี ด้านคุณภาพสารสนเทศ เช่น ได้รับข้อมูลจากระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ทันสมัยและเป็นปัจจุบันสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจได้ทันที เชื่อมั่นว่าข้อมูลที่ได้รับจากระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีความปลอดภัยและข้อมูลส่งถึงเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น และได้รับข้อมูลที่มีเนื้อหาครบถ้วนเข้าใจได้ง่ายจากระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณภาพบริการ เช่น สามารถปฏิบัติตามวิธีการ คำสั่ง หรือคู่มือการใช้งานระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างถูกต้องไม่ติดขัด ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีความเป็นมิตรกับผู้ใช้งานและมีระบบการช่วยเหลือที่หลากหลาย และได้รับความสะดวกสบายจากระบบอัตโนมัติในการแก้ไขปัญหา การตอบคำถามตลอดจนการให้ข้อมูลการแก้ไขปัญหาของพนักงานผู้ดูแลระบบ ด้านการใช้งาน เช่น มีความตั้งใจใช้งานระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่องในอนาคต มีการใช้ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์อยู่เป็นประจำ และสามารถทำธุรกรรมทางภาษีผ่านระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างหลากหลายของประเภทบริการที่เกี่ยวข้องกับภาษีของกรมสรรพากร ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน เช่น พึงพอใจถึงคุณภาพของระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พึงพอใจถึงคุณภาพของสารสนเทศที่ได้รับ

จากระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ และพึงพอใจถึงคุณภาพการให้บริการของระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ และด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ เช่น การใช้ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การทำธุรกรรมทางภาษีง่ายและสะดวกขึ้นกว่าระบบภาษีแบบเดิม เชื่อมั่นว่าระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีประโยชน์ต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานด้านการภาษีอากร และเห็นว่าการใช้ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์เป็นการสื่อสารข้อมูลที่สำคัญระหว่างกันของกิจการ กรมสรรพากรและคู่ค้าที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

4. ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีโดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านผลการปฏิบัติงานทางการบัญชี เช่น สามารถปฏิบัติงานทางด้านบัญชีได้อย่างถูกต้องตรงตามกฎระเบียบและข้อบังคับของหน่วยงานกำกับจนเกิดการยอมรับของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง มีผลการดำเนินงานเป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงานทางการบัญชีที่กำหนดทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ และสามารถดำเนินงานได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด ด้านต้นทุนในการดำเนินงาน เช่น สามารถนำเอาระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่า ลดความสูญเปล่าในการดำเนินงาน สามารถบริหารจัดการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ได้รับประโยชน์มากกว่าต้นทุนที่สูญเสียไป และนำระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มาประยุกต์ใช้ได้เป็นอย่างดีทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายด้านทรัพยากร กำลังคนและเอกสาร และด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน เช่น สามารถดำเนินงานแล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนด ผลงานมีคุณภาพ สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับการดำเนินงานได้อย่างดีเลิศ สามารถปฏิบัติงานทางการบัญชีได้สำเร็จรวดเร็วยิ่งขึ้นจากการประยุกต์ใช้ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ และมีการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เร็วกว่าระยะเวลาที่กำหนด สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เกี่ยวข้องได้อย่างทันเวลา

5. ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีรูปแบบธุรกิจ รายได้จากการดำเนินงาน ทุนในการดำเนินงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน และจำนวนพนักงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์โดยรวมและเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพระบบ ด้านคุณภาพสารสนเทศ ด้านคุณภาพบริการ ด้านการใช้งาน ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ ไม่แตกต่างกัน

6. ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีรูปแบบธุรกิจ รายได้จากการดำเนินงาน ทุนในการดำเนินงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน จำนวนพนักงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีโดยรวม ด้านผลการปฏิบัติงานทางการบัญชี ด้านต้นทุนในการดำเนินงาน ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน ดังนี้

6.1 ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีรูปแบบธุรกิจบริษัทมหาชนจำกัด มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีด้านผลการปฏิบัติงานทางการบัญชี มากกว่า บริษัทจำกัด

6.2 ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีรายได้จากการดำเนินงานตั้งแต่ 30,000,000 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี ด้านผลการปฏิบัติงานทางการบัญชี มากกว่า รายได้จากการดำเนินงานน้อยกว่า 30,000,000 บาท

6.3 ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีทุนในการดำเนินงาน มากกว่า 30,000,000 บาท มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานทางการบัญชีด้านผลการปฏิบัติงานทางการบัญชี มากกว่า ทุนในการดำเนินงาน ต่ำกว่า 10,000,000 บาท

6.4 ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานและจำนวนพนักงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีโดยรวมและเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านผลการปฏิบัติงานทางการบัญชี ด้านต้นทุนในการดำเนินงาน และด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน ไม่แตกต่างกัน

7. ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีโดยรวม และตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีโดยรวม (AOE) ได้แก่ ด้านคุณภาพระบบ (SQ) ด้านคุณภาพสารสนเทศ (IQ) ด้านคุณภาพบริการ (SVQ) ด้านการใช้งาน (US) ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (UST) และด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (NB) ซึ่งสามารถสร้างสมการพยากรณ์ ได้ดังนี้

AOE = 0.688 + 0.211SQ + 0.248IQ + 0.123SVQ + 0.223US + 0.175UST + 0.353NB

เมื่อพิจารณาสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านผลการปฏิบัติงานทางการบัญชี

AP = 1.152 + 0.284US + 0.444NB

2. ด้านต้นทุนในการดำเนินงาน

CO = 0.330 + 0.333SQ + 0.296IQ + 0.217US + 0.260UST + 0.389NB

3. ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน

TI = 0.608 + 0.247SQ + 0.329IQ + 0.199SVQ + 0.256US + 0.265UST + 0.224NB

จากสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีเป็นรายด้าน สามารถสรุปได้ว่า 1) ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการใช้งาน (US) และด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (NB) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี ด้านผลการปฏิบัติงานทางการบัญชี (AP) 2) ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณภาพระบบ (SQ) ด้านคุณภาพสารสนเทศ (IQ) ด้านการใช้งาน (US) ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (UST) และด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (NB) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี ด้านต้นทุนในการดำเนินงาน (CO) 3) ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณภาพระบบ (SQ) ด้านคุณภาพสารสนเทศ (IQ) ด้านคุณภาพบริการ (SVQ) ด้านการใช้งาน (US) ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (UST) และด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (NB) มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน (TI)

พหุน ปณ ฑิโต ชีเว

อภิปรายผล

การวิจัย เรื่อง ผลกระทบของความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์โดยรวม ด้านคุณภาพระบบ ด้านคุณภาพสารสนเทศ ด้านคุณภาพบริการ ด้านการใช้งาน ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ อยู่ในระดับมาก เนื่องจากความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่จะสร้างความเชื่อมั่นในจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษี ใบเพิ่มหนี้ ใบลดหนี้ (e-Tax Invoice) และใบเสร็จรับเงิน (e-Receipt) ที่อยู่ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ส่งให้กับกรมสรรพากรและผู้ซื้อสินค้าหรือผู้รับบริการ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ลดความซ้ำซ้อนและขั้นตอนการดำเนินงาน ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการจัดส่งเอกสาร สามารถนำข้อมูลไปใช้ประมวลผลต่อในระบบสารสนเทศภายในองค์กรได้ทันที ประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร และลดระยะเวลาในการค้นหาเอกสาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ผกามาศ มนต์ไธสง (2562: บทคัดย่อ) พบว่า การมีประสิทธิผลของระบบบัญชีทางการบริหารส่วนท้องถิ่นอิเล็กทรอนิกส์ (e-LAAS) ด้านการปฏิบัติงานครบถ้วนตามที่ระเบียบกำหนด ด้านลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน ด้านการทำงานด้านการคลังที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และด้านการก่อให้เกิดการควบคุมภายในที่ดี อยู่ในระดับมาก เนื่องจาก ระบบสารสนเทศเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานขององค์กรในปัจจุบัน การที่องค์กรนำระบบสารสนเทศทางการบัญชีเข้ามาช่วยทำให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรสามารถทำงานได้สะดวกมากขึ้น ลดความล่าช้าของการทำงาน สามารถให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ทำให้เกิดการควบคุมภายในที่ดีและเป็นระบบ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุดารัตน์ ภูสมนึก (2562: 121) พบว่า หัวหน้าส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4 มีความเชื่อมั่นว่าระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรสามารถทำงานได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้นรวมไปถึงการเรียกดูข้อมูลระบบสามารถประมวลผลได้ด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ

2. ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีโดยรวม ด้านผลการปฏิบัติงานทางการบัญชี ด้านต้นทุนในการดำเนินงาน และด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก เนื่องจากประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีถือเป็นหัวใจสำคัญที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้บริหารเพื่อให้

การดำเนินงานของกิจการประสบความสำเร็จและเกิดผลกำไรที่เพิ่มขึ้น ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจและใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ทำให้กิจการประสบผลสำเร็จในการดำเนินงาน นอกจากนี้ ประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชียังสะท้อนถึงขีดความสามารถในการแข่งขัน เมื่อกิจการมีการปฏิบัติงานทางการบัญชีที่มีประสิทธิภาพก็จะส่งผลให้กิจการสามารถดำรงอยู่ได้ในสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันได้อย่างยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ เยาวนุช รักสงฆ์ (2562: 207) พบว่า ผู้บริหารฝ่ายบัญชีมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับผลการดำเนินงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการเงิน และด้านที่ไม่ใช่การเงิน เนื่องจากผลการดำเนินงานทั้งสองด้าน เป็นเครื่องชี้วัดถึงความสำเร็จและความสามารถในการทำงานขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิลาวัลย์ เทียมเลิศ (2560: 123) พบว่า ผู้บริหารงานพัสดุของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านผลการดำเนินงาน ด้านต้นทุนในการดำเนินงาน และด้านการดำเนินงานสำเร็จทันเวลา อยู่ในระดับมาก เนื่องจากในการดำเนินงานของหน่วยงานนั้นหากองค์กรสามารถบริหารพัสดุในด้านต่างๆ ได้อย่างคุ้มค่า เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ โดยมีต้นทุนที่ต่ำกว่าที่คาดหมายไว้และสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าได้ประโยชน์สูงสุด ลดความสูญเปล่าของทรัพยากรและมีความสมดุลระหว่างต้นทุนกับผลดำเนินการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นาฏลดา ลลิตากุลชัย (2560: 89) พบว่า ผู้บริหารธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม ด้านผลการดำเนินงาน ด้านต้นทุนและด้านเวลา อยู่ในระดับมาก เนื่องจากผู้บริหารให้ความสำคัญการดำเนินงานขององค์กร ถือเป็นหัวใจสำคัญสำหรับการแข่งขันทางธุรกิจ ทุกองค์กรต้องใช้ความพยายามดำเนินงานให้เกิดความคุ้มค่าและประโยชน์สูงสุด

3. ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีรูปแบบธุรกิจ รายได้จากการดำเนินงาน ทุนในการดำเนินงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน และจำนวนพนักงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์โดยรวม ด้านคุณภาพระบบ ด้านคุณภาพสารสนเทศ ด้านคุณภาพบริการ ด้านการใช้งาน ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ ไม่แตกต่างกัน เนื่องจาก กรมสรรพากรได้กำหนดให้ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขระเบียบกรมสรรพากรว่าด้วยการจัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2560 และระเบียบกรมสรรพากรว่าด้วยการจัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ e-Tax Invoice by Email พ.ศ.2560 อย่างเคร่งครัด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรนุช กุอุทา (2562: 336) พบว่า ผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่มีระยะเวลาในการประกอบกิจการต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจต่อเงื่อนไขการคำนวณกำไรสุทธิ และมีความรู้เกี่ยวกับรายการที่ไม่ถือเป็นรายจ่ายในการคำนวณกำไรสุทธิ ไม่แตกต่างกัน ผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่มี

ประเภทของกิจการแตกต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจต่อเงื่อนไขการคำนวณกำไรสุทธิและมีความรู้เกี่ยวกับรายการที่ไม่ถือเป็นรายจ่ายในการคำนวณกำไรสุทธิ ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นภา นาคแย้ม (2560: 17-18) พบว่า ผู้ประกอบการที่มีรูปแบบธุรกิจ และลักษณะการประกอบธุรกิจแตกต่างกัน มีความรับผิดชอบในการจัดทำบัญชี และเสียภาษีอากร หากประกอบธุรกิจในรูปแบบนิติบุคคลจะมีหน้าที่เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลผู้ประกอบการจึงควรหาความรู้และทำความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีเงินได้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิตลอดจนติดตามการเปลี่ยนแปลงกฎหมายภาษีอากรให้เป็นปัจจุบัน

4. ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีรูปแบบธุรกิจ รายได้จากการดำเนินงาน และทุนในการดำเนินงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี ด้านผลการปฏิบัติงานทางการบัญชี แตกต่างกัน เนื่องจาก ธุรกิจทีมีรูปแบบธุรกิจขนาดใหญ่ มีรายได้จากการดำเนินงานและทุนในการดำเนินงานที่มาก จะมีลักษณะการดำเนินงานที่ซับซ้อนซึ่งจะส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียจำนวนมาก จึงได้มีกฎ ระเบียบ และข้อบังคับจากหน่วยงานกำกับที่มากกว่าธุรกิจขนาดเล็ก ดังนั้น ธุรกิจขนาดใหญ่จึงต้องมีการบริหารจัดการภายในกิจการที่ดีและตระหนักถึงประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี เพื่อให้กิจการสามารถปฏิบัติงานทางการบัญชีเป็นไปตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองทั่วไปได้อย่างถูกต้องตรงตามกฎระเบียบ และข้อบังคับจากหน่วยงานกำกับ จนเกิดการยอมรับจากทุกฝ่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐวรรธ ไชยลาภ (2558: 79) พบว่า ผู้บริหารธุรกิจที่มีรูปแบบธุรกิจแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงานแตกต่างกัน เนื่องจากรูปแบบธุรกิจที่เป็นบริษัทจำกัดนั้นมีขนาดใหญ่กว่ารูปแบบธุรกิจที่เป็นห้างหุ้นส่วน จึงมีความความจำเป็นที่จะต้องบริหารจัดการองค์กรที่ดีเพราะองค์กรขนาดใหญ่นั้นมีการถ่ายโอนข้อมูลต่างๆ ที่มีจำนวนมากและมีความหลากหลายมากกว่า และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรอนงค์ ทวีชัยอรุณรับ (2558: 78) พบว่า ผู้บริหารธุรกิจนมและผลิตภัณฑ์นมที่มีทุนในการดำเนินงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านผลการดำเนินงานแตกต่างกัน เนื่องจากธุรกิจที่มีเงินลงทุนเป็นจำนวนมากย่อมมีความได้เปรียบในเรื่องการจัดสรรทางการเงินทำให้การจัดซื้อหรือจัดหาวัสดุเครื่องจักรอุปกรณ์การจ้างงาน การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่รวมถึงสามารถจัดซื้อเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาช่วยในกาบริหารงานและนำไปใช้เพื่อการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานต่อไป ทั้งสร้างความพึงพอใจในผลสำเร็จขององค์กรให้แก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

5. ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน และจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีโดยรวมและเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านผลการปฏิบัติงานทางการบัญชี ด้านต้นทุนในการดำเนินงาน และด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน ไม่แตกต่างกัน เนื่องจาก หากกิจการมีการบริหาร

จัดการกิจการที่ดีทั้งในด้านการวางแผน การจัดการองค์กร และการควบคุม จะส่งผลให้กิจการสามารถดำเนินงานได้อย่างเป็นแบบแผน โดยผู้บริหารมีการจัดการงานที่ง่ายและรวดเร็วจากการวางแผนที่เป็นระบบทำให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานทางการบัญชี ดังนั้น ไม่ว่ากิจการจะมีระยะเวลาในการดำเนินงาน และจำนวนพนักงานแตกต่างกัน หากกิจการมีการบริหารจัดการองค์กรที่ดีก็จะสามารถประสบความสำเร็จในการดำเนินงานได้ไม่ว่ากิจการจะมีระยะเวลาในการดำเนินงานมานานขนาดไหน หรือมีจำนวนพนักงานมากน้อยเพียงใด ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือเป็นสภาพแวดล้อมภายในที่กิจการสารมารถควบคุมได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิญญา ชัยดำ (2561:88) พบว่า ผู้บริหารฝ่ายการตลาดธุรกิจโรงแรม ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน และจำนวนพนักงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีผลการดำเนินงานโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา และด้านการเงิน ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากผู้บริหารฝ่ายการตลาดธุรกิจโรงแรมส่วนใหญ่มีเป้าหมายในการทำงาน การมีผลการดำเนินงานที่ดีจะทำให้บุคลากรในทุกระดับมีพลังในการขับเคลื่อนธุรกิจโรงแรมไปสู่ความสำเร็จต่อองค์กรตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ และได้ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของลูกค้าสามารถส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จในการบริหารงานของกิจการ เมื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจในสินค้า ผลิตภัณฑ์หรือบริการของกิจการก็จะส่งผลให้ยอดขายเพิ่มจำนวนขึ้นและทำให้ได้มาซึ่งรายได้และกำไรเพิ่มขึ้นในธุรกิจ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณิชานันท์ ปิ่นทอง (2559: 93) พบว่า ผู้บริหารธุรกิจส่งออกสินค้าเกษตรที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน และจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการทำงานเชื่อถือได้ ด้านงานสำเร็จทันเวลา และด้านผลงานได้มาตรฐาน ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากธุรกิจส่งออกสินค้าเกษตรเป็นธุรกิจที่มีการติดต่อกับลูกค้าชาวต่างชาติเป็นจำนวนมาก ซึ่งมีความแตกต่างกันในเรื่องของวัฒนธรรม ภาษา และเวลาในการดำเนินงาน จึงทำให้ผู้บริหารองค์กรมีนโยบายในการบริหารจัดการองค์กรไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อเสริมสร้างการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน ถึงแม้ว่าธุรกิจจะมีความแตกต่างในเรื่องของระยะเวลาในการดำเนินงาน และจำนวนพนักงานในปัจจุบันแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด ก็ตาม ประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรถือเป็นหัวใจสำคัญหลักที่สำคัญในการวัดผลการดำเนินงานในด้านต่างๆ เช่น การทำงานที่เชื่อถือได้ งานสำเร็จทันเวลา และผลงานได้มาตรฐาน เพราะธุรกิจส่งออกสินค้าเกษตร ต้องทำการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าชาวต่างชาติเพื่อให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับข้อตกลงการซื้อขายสินค้าและผลประโยชน์ต่างๆ ทำให้เกิดประสิทธิผลในการบริหารจัดการองค์กร

6. ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณภาพระบบมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีโดยรวม ด้านต้นทุนในการดำเนินงาน และด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน เนื่องจากความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณภาพระบบ เป็นปัจจัยหนึ่งที่นำไปสู่ความสำเร็จของ

ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีเสถียรภาพของระบบที่ดี มีความพร้อมในการใช้งานอยู่ตลอดเวลา สามารถเข้าถึงระบบได้อย่างไม่ติดขัด มีความง่ายในการใช้งาน ระบบมีความยืดหยุ่น และมีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ผลลัพธ์ที่ได้จากการประยุกต์ใช้ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยลดความซ้ำซ้อนและขั้นตอนการดำเนินงาน ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการจัดส่งเอกสาร รวมถึงลดการใช้เอกสารในรูปแบบกระดาษ ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานทางการบัญชี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงศ์ศิรภพ ทองดีรวิสุรเกตุ (2562: 176-177) พบว่า การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากรทางออนไลน์ (e-Filing) ส่งผลต่อความสะดวกและรวดเร็วของผู้เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลที่ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากรทางออนไลน์ (e-Filing) สามารถปฏิบัติได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ตอบสนองต่อความต้องการได้ทันที ประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ถือได้ว่าเป็นระบบสามารถช่วยอำนวยความสะดวกสบายให้แก่ผู้เสียภาษีอากรได้ เนื่องจากไม่ต้องเดินทางไปยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากรที่สำนักงานเขตพื้นที่หรือหน่วยบริการภาษีต่าง ๆ รวมถึงระบบมีการออกแบบให้ใช้งานและปฏิบัติตามได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ทั้งในขั้นตอนการเข้าสู่ระบบ การสมัครสมาชิกเพื่อใช้งาน ขั้นตอนการกรอกรายการ ขั้นตอนการชำระภาษีอากรและมีทางเลือกสำหรับช่องทางชำระภาษีที่ง่ายและหลากหลาย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิโรจน์ เนียมแสง และชมภูนุช หุ่นนาค (2561: บทคัดย่อ) พบว่า การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการจัดเก็บสืบค้นข้อมูลจะสามารถส่งผลให้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น โดยสามารถจัดเก็บเอกสารได้เพิ่มขึ้นตามลำดับ โดยมีจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานเท่าเดิม ส่วนระยะเวลาในการสืบค้นข้อมูลลดน้อยลง ค่าใช้จ่ายของหน่วยงานลดน้อยลงสามารถประหยัดงบประมาณได้ ในขณะเดียวกันจะสามารถนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้กับงานสารบรรณ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ และพัฒนาสมรรถนะบุคลากรโดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านสารบรรณเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์เพิ่มขึ้นเพื่อให้ปฏิบัติงานได้ดี เชื่อมโยงข้อมูลและแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้มาบริหารจัดการให้เป็นระเบียบ รวดเร็ว และบุคลากรได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารทันกับการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sharda และคณะ (2015: Abstract) พบว่า ผู้เสียภาษีอิเล็กทรอนิกส์มีความคิดเห็นต่อระบบการจัดเก็บภาษีออนไลน์ว่า มีความสะดวกในการใช้งานและการรับรู้ประโยชน์ เนื่องจากระบบใช้งานง่ายและสามารถปรับแต่งได้ มีระบบที่ให้บริการที่หลากหลายสะดวกสบาย ให้การชำระเงินที่ปลอดภัยและเชื่อถือได้ รวมถึงมีผลกระทบเชิงบวกต่อทัศนคติของผู้เสียภาษีที่สมัครใจยื่นแบบแสดงรายการเพื่อชำระภาษี

7. ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณภาพสารสนเทศมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีโดยรวม

ด้านต้นทุนในการดำเนินงาน และด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน เนื่องจากความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณภาพสารสนเทศ ที่ได้จากการประยุกต์ใช้ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีสารสนเทศที่ถูกต้อง ครบถ้วน เข้าใจได้ เป็นปัจจุบันและตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน ส่งผลให้การดำเนินงานทางการบัญชีมีประสิทธิภาพ โดยใช้เวลาอย่างรวดเร็ว อีกทั้งยังเชื่อมโยงข้อมูลกับคู่ค้าและกรมสรรพากรในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ประหยัดต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการจัดพิมพ์และจัดส่งเอกสาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุเทน เลานำทา และนาถนภา นิลนิยม (2561: 80) พบว่า ข้อมูลที่ได้จากระบบการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ DBD E-Filing เป็นข้อมูลที่ทันสมัย แม่นยำ ถูกต้องตามความต้องการของผู้ใช้ นำเสนอได้อย่างถูกต้อง รูปแบบเหมาะสม ทันสมัยและเป็นประโยชน์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ บัญชา หมั่นกิจการ (2560: 124) พบว่า ผู้สูงอายุมีการรับรู้คุณภาพสารสนเทศของระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-Payment) มีภาพรวมอยู่ในระดับมาก ดังนี้ ผู้สูงอายุมีการรับรู้คุณภาพสารสนเทศที่ระบบให้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำตามที่ผู้ใช้ต้องการ เช่น การให้ข้อมูลที่เชื่อถือได้ และเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ระบบมากที่สุด การให้ข้อมูลธุรกรรมทางการเงินที่ทันสมัยกับผู้ใช้ระบบ และการให้ข้อมูลธุรกรรมทางการเงินที่ถูกต้อง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Utetiwabo และคณะ (2018: Abstract) พบว่า ผู้เสียภาษีขนาดเล็กและกลางในรวันดาส่วนใหญ่มีความรู้เรื่องการยื่นภาษีแบบ E-filing และยอมรับว่าการยื่นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์นั้นมีความถูกต้องแม่นยำมาก ช่วยทำให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายมากกว่าการยื่นภาษีด้วยตนเอง

8. ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณภาพบริการมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีโดยรวม และด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน เนื่องจากกรมสรรพากรซึ่งเป็นผู้ให้บริการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีระบบในการช่วยเหลือผู้ใช้บริการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่หลากหลาย เช่น มีคู่มือการใช้งานระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ มีระบบอัตโนมัติในการแก้ไขปัญหา มีบริการตอบคำถามตลอดจนให้ข้อมูลในการแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเองจากเจ้าหน้าที่ผู้ดูและระบบ เป็นต้น ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจและกิจการสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด ส่งผลให้การดำเนินงานทางการบัญชีมีประสิทธิภาพ โดยใช้เวลาในการจัดทำและนำส่งเอกสารทางการเงินไปยังผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงศ์ศิรภพ ทองดีรวิสุรเกตุ (2562: 176-177) พบว่า การยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากรทางออนไลน์ (e-Filing) ผู้ให้บริการมีการให้คำแนะนำในการใช้งาน สามารถปฏิบัติตามขั้นตอนได้อย่างสะดวกและเข้าใจง่าย ทั้งส่วนที่เป็นคู่มือและเจ้าหน้าที่ในการช่วยดูแลการใช้งาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุวรรณ ลิมป์ไพบูลย์ (2558: 209) พบว่า คุณภาพการให้บริการมีอิทธิพลทางบวกต่อผลประโยชน์สุทธิขององค์กร ได้แก่ ความเต็มใจให้บริการของหน่วยงานสนับสนุน อาทิเช่น เมื่อ

ประสบปัญหาสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที การให้บริการมีความเต็มใจ และบุคลากรมีความรู้สามารถตอบคำถามได้เป็นอย่างดี นอกจากนั้นแล้วผู้ให้บริการควรให้บริการและเอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการแต่ละบุคคลด้วยความเท่าเทียมกัน

9. ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการใช้งาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีโดยรวม ด้านผลการปฏิบัติงานทางการบัญชี ด้านต้นทุนในการดำเนินงาน และด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน เนื่องจากพฤติกรรมการใช้งานระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีผลมาจากการรับรู้ถึงคุณภาพระบบ คุณภาพสารสนเทศ และคุณภาพบริการของระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ หากระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีเสถียรภาพของระบบที่ดี สารสนเทศที่ได้อยู่ในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่มีถูกต้อง ครบถ้วน เข้าใจได้ เป็นปัจจุบันและตรงตามความต้องการ และหากกรมสรรพากรผู้ให้บริการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีระบบในการช่วยเหลือผู้ใช้บริการที่หลากหลายบริการแล้ว ผู้ใช้ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ก็จะมีการใช้งานระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เป็นประจำ และสม่ำเสมอมากขึ้นตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทร์จิรา ตลับแก้ว และเพ็ญพันธ์ เพชรศร (2559: บทคัดย่อ) พบว่า ผู้ดูแลระบบมีความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ว่าระบบมีความสามารถในการเข้าถึงการรับ-ส่งหนังสือได้ง่ายและรวดเร็ว มีความแม่นยำ ความถูกต้องของการแสดงผลลัพธ์ในการค้นหากระบวนการรับ-ส่งหนังสือ การออกเลขหนังสือ การลงนามเกษียนหนังสือ การร่างบันทึกข้อความ เป็นไปตามระเบียบงานสารบรรณ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sadress และ Juma (2019: Abstract) พบว่า ทัศนคติที่มีต่อระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ช่วยปรับปรุงการปฏิบัติตามภาษีในยูกันดา ผู้เสียภาษีมีความเห็นว่าการยื่นแบบออนไลน์มีประโยชน์ ปรับปรุงการปฏิบัติงาน และประหยัดเวลา ช่วยให้การเตรียมเพื่อขอคืนภาษีง่ายขึ้นและปลอดภัย ผู้พัฒนาระบบมีความคิดเห็นเชิงบวกและยอมรับระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ต่อระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์

10. ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความพึงพอใจของของผู้ใช้งาน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีโดยรวม ด้านต้นทุนในการดำเนินงาน และด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน เนื่องจากผู้ใช้งานระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ รับรู้ได้ว่าการใช้งานระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์เป็นประจำและสม่ำเสมอ มีประโยชน์ช่วยให้ผู้ใช้งานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่สำเร็จรวดเร็วยิ่งขึ้น ลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานให้น้อยลง ผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้งานมีความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ตามกฎ ระเบียบและข้อบังคับจากหน่วยงานกำกับเพิ่มมากขึ้นก็จะเกิดความพึงพอใจต่อการใช้ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุเทน

เลานำทา และนาถนภา นิลนิยม (2561: 79) พบว่า การนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ DBD e-Filing ของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจต่อการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ DBD e-Filing โดยสมัครใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทร์จิรา ตลับแก้ว และเพ็ญพันธ์ เพชรศร (2559: บทคัดย่อ) พบว่า การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Muhammad และคณะ (2019: 245-248) พบว่า การยื่นภาษีอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการยื่นภาษีอิเล็กทรอนิกส์และมีความตั้งใจที่จะยื่นแบบแสดงรายการภาษีผ่านระบบ e-tax อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากการยื่นภาษีอิเล็กทรอนิกส์มีประโยชน์ต่อผู้เสียภาษี ประกอบด้วย ความสะดวกรวดเร็ว ลดระยะเวลาในการดำเนินงาน ระบบมีการตอบสนองที่รวดเร็ว การยื่นภาษีอิเล็กทรอนิกส์มีความได้เปรียบเมื่อเทียบกับการยื่นภาษีด้วยระบบแบบดั้งเดิม

11. ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีโดยรวม ด้านผลการปฏิบัติงานทางการบัญชี ด้านต้นทุนในการดำเนินงาน และด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน เนื่องจากผู้ใช้งานระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์รับรู้ได้ถึงประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ว่า ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทางการบัญชีให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงานทางการบัญชีที่ถูกต้องตามกฎ ระเบียบและข้อบังคับของหน่วยงานกำกับ ช่วยลดความสูญเปล่าในการดำเนินงาน คุ้มค่ากับต้นทุนที่เสียไปในการนำระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มาประยุกต์ใช้ ซึ่งลดต้นทุนในการจัดพิมพ์ จัดส่งและการจัดเก็บเอกสารเอกสารในรูปแบบกระดาษ รวมถึงช่วยให้การค้นหาข้อมูลได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลาในการทำงานและตอบสนองความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทันเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัฐมา ตั้งศักดิ์สุพรรณ และชฎาพร ฑีฆาอุมากร (2562: 12) พบว่า ผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีความเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดทำใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้ ประโยชน์ด้านองค์การ คือ ช่วยลดการซับซ้อนในการทำงาน ช่วยประหยัดเวลา ช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย ประหยัดพื้นที่การจัดเก็บ ช่วยให้เกิดความสะดวกในการหาข้อมูลและสามารถนำข้อมูลมาประมวลผลได้ทันที่ที่ต้องการใช้งาน ประโยชน์ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม คือ ช่วยลดการใช้กระดาษเป็นการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและรักษาสิ่งแวดล้อม ช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่ายและการบริหารจัดการของภาครัฐ และช่วยส่งเสริมและสนับสนุนนโยบาย Thailand 4.0 สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sadress และ Juma (2019: Abstract) พบว่า ผู้เสียภาษีในยูกันดามีทัศนคติต่อระบบภาษีอิเล็กทรอนิกส์ว่ายื่นภาษีแบบออนไลน์มีประโยชน์ ปรับปรุงการปฏิบัติงานและประหยัดเวลา

มีประสิทธิภาพในการเตรียมเพื่อขอคืนภาษีช่วยให้การทำงานง่ายขึ้นและปลอดภัย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Harrison (2015: Abstract) พบว่า การลงทะเบียนภาษีออนไลน์และการปฏิบัติตามภาษีมีความสำคัญและเป็นไปในเชิงบวก การลงทะเบียนภาษีออนไลน์ช่วยปรับปรุงการปฏิบัติตามภาษีอย่างมีนัยสำคัญ การปฏิบัติตามภาษีระหว่างผู้จ่ายภาษีรายย่อยในเขตเมรุประเทศเคนยาได้รับผลกระทบทางบวกจากการยื่นภาษีออนไลน์ ช่วยเพิ่มการยอมรับการยื่นภาษีออนไลน์และช่วยให้เพิ่มการปฏิบัติตามภาษี

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผู้บริหารฝ่ายบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ควรให้ความสำคัญกับการใช้ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ โดยการส่งเสริมและสนับสนุนการการใช้งานระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบที่ช่วยให้การสื่อสารข้อมูลที่สำคัญระหว่างกันของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ กรมสรรพากรและคู่ค้าที่เกี่ยวข้อง ส่งผลให้การทำธุรกรรมทางการเงินและภาษีง่ายและสะดวกรวดเร็ว

1.2 ผู้บริหารฝ่ายบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ควรให้ความสำคัญกับการใช้ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณภาพสารสนเทศ โดยการจัดทำข้อมูลใบกำกับภาษี ใบเพิ่มหนี้ ใบลดหนี้ และใบเสร็จรับเงินให้เป็นข้อความอิเล็กทรอนิกส์ที่มีเนื้อหาครบถ้วน เข้าใจได้ง่ายและช่วยให้ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตรงกับกฎระเบียบและข้อบังคับของหน่วยงานกำกับ

1.3 ผู้บริหารฝ่ายบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ควรให้ความสำคัญกับการใช้ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณภาพระบบ โดยการสนับสนุนด้านเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับประยุกต์ใช้ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ประกอบด้วย 2 ระบบด้วยกันได้แก่ ระบบ e-Tax Invoice & Receipt และระบบ e-Tax Invoice by Email

1.4 กรมสรรพากรผู้ให้บริการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ควรให้ความสำคัญกับพัฒนาระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณภาพบริการให้ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ได้รับความสะดวกสะบายจากระบบอัตโนมัติในการแก้ไขปัญหารวมถึงการตอบคำถามตลอดจนการให้ข้อมูลการแก้ไขปัญหาของพนักงานผู้ดูแลระบบ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาความสัมพันธ์ของความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์จาก 2 ระบบคือ ระบบ e-Tax Invoice & Receipt และระบบ e-Tax Invoice by Email ดังนั้นในอนาคตควรทำการศึกษาผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ทั้งสองระบบแยกจากกันเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง ซึ่งอาจทำให้งานวิจัยมีประสิทธิผลและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้มากยิ่งขึ้น

2.2 ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาความสัมพันธ์ของความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์จากผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ที่สมัครใจเข้าร่วมโครงการ ดังนั้นในอนาคตควรทำการศึกษาจากผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ที่ต้องใช้ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์จากการบังคับใช้ตามกฎหมายเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น

2.3 ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาวิจัย โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบอื่นๆ นอกเหนือจากการใช้แบบสอบถาม เช่น การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก การสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่น่าเชื่อถือ ถูกต้องชัดเจนมากขึ้น เป็นต้น

2.4 ควรศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรค์ที่มีผลต่อความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์และประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี เพื่อให้ผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ สามารถปรับปรุงแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องและสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อความสำเร็จของระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์และประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี

พหุน ปณ ฑิโต ชีเว

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กรมสรรพากร. (2557). *ภาษีมูลค่าเพิ่มเป็นภาษีอากรประเมิน*. [ออนไลน์]. ได้จาก: https://www.rd.go.th/publish/5205.0.html [สืบค้นเมื่อ 20 กันยายน 2561].

กรมสรรพากร. (2560ก). *e-Service บริการสำหรับสมาชิก*. [ออนไลน์]. ได้จาก: https://etax.rd.go.th/etax_staticpage/app/index.html#/index/main%23top [สืบค้นเมื่อ 20 กันยายน 2561].

กรมสรรพากร. (2560ข). *UPLOAD XML การนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ด้วยวิธีการอัปโหลด*. [ออนไลน์]. ได้จาก: https://etax.rd.go.th/etax_staticpage/app/index.html#/index/support/manual%23top [สืบค้นเมื่อ 25 กันยายน 2561].

กรมสรรพากร. (2560ค). *คู่มือผู้ประกอบการในการจัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีผ่านระบบ e-Tax Invoice by Email*. [ออนไลน์]. ได้จาก: https://www.rd.go.th/publish/fileadmin/user_upload/eTax/manual-etax-invoiceby-email-110161.pdf [สืบค้นเมื่อ 26 กันยายน 2561].

กรมสรรพากร. (2560ง). *ความเป็นมาของระบบบริการจัดทำและนำส่งข้อมูลใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์*. [ออนไลน์]. ได้จาก: https://etax.rd.go.th/etax_staticpage/app/#/index/aboutinfo/history#top [สืบค้นเมื่อ 26 กันยายน 2561].

กรมสรรพากร. (2560จ). *ภาพรวมของระบบ e-Tax Invoice & e-Receipt และ e-Tax Invoice by Email*. [ออนไลน์]. ได้จาก: https://etax.rd.go.th/etax_staticpage/app/#/index/aboutinfo/overview#top [สืบค้นเมื่อ 26 กันยายน 2561].

กรมสรรพากร. (2560ฉ). *ระเบียบกรมสรรพากร ว่าด้วยการจัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านระบบ e-Tax Invoice by Email. [ออนไลน์]*. ได้จาก: http://www.rd.go.th/publish/60046.0.html [สืบค้นเมื่อ 20 กันยายน 2561].

กรมสรรพากร. (2561). *ภาพรวมการจัดทำใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบรับอิเล็กทรอนิกส์*. [ออนไลน์]. ได้จาก: https://etax.rd.go.th/etax_staticpage/app/?fbclid=IwAR2VQW4pWhiNEftXo2PIeQDZdzzzd6w7cSKO_tJifX4Lzsrb9R4Lb4yUuIA#/index/main%23top [สืบค้นเมื่อ 20 มกราคม 2562].

กรมสรรพากร. (2562ก). *ประกาศอธิบดีกรมสรรพากร (ฉบับที่ 15) เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการจัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และใบรับอิเล็กทรอนิกส์*. [ออนไลน์]. ได้จาก: https://etax.rd.go.th/etax_staticpage/app/#/index/support/manual#top [สืบค้นเมื่อ 16 พฤศจิกายน 2561].

กรมสรรพากร. (2562ข). *รายชื่อผู้ประกอบการที่ได้รับอนุมัติให้จัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และใบรับอิเล็กทรอนิกส์*. [ออนไลน์]. ได้จาก: https://etax.rd.go.th/etax_staticpage/app/#/index/registered#top [สืบค้นเมื่อ 16 พฤศจิกายน 2561].

กรมสรรพากร. (2562ค). *USER PROFILE การจัดการข้อมูลผู้ใช้งาน*. [ออนไลน์]. ได้จาก: https://etax.rd.go.th/etax_staticpage/app/emag/flipbook/flipbook03/#p=1 [สืบค้นเมื่อ 5 มกราคม 2562].

กระทรวงการคลัง. (2559). *โครงการที่ 3 ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์*. [ออนไลน์]. ได้จาก: http://www.epayment.go.th/home/app/project-3 [สืบค้นเมื่อ 5 ตุลาคม 2561].

จันทร์จิรา ตลับแก้ว และเพ็ญพันธ์ เพชรศร. (2559). การประเมินประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน. *วารสารอินฟอร์เมชั่นมหาวิทยาลัยขอนแก่น, 23*(1), 23-38.

จารุวรรณ ลิมป์ไพบูลย์. (2558). อิทธิพลของการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงที่มีต่อ คุณภาพระบบสารสนเทศ คุณภาพการให้บริการ และประโยชน์สุทธิขององค์กร. *วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง*, *8*(2), 195-212.

ญาณิศา พลอยชุม. (2558). *อิทธิพลของคุณภาพระบบต่อการใช้งาน ความพึงพอใจ และประโยชน์สุทธิของผู้ใช้บริการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเตอร์เน็ตในกรุงเทพมหานคร*. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ณัฐวรรธ ไชยลาภ. (2558). *ผลกระทบของการพัฒนาองค์กรเชิงรุกที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจผลิตชิ้นส่วนและอะไหล่ยานยนต์ในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ณิชานันท์ ปิ่นทอง. (2559). *ผลกระทบของการสื่อสารภายในองค์กรที่ดีที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจส่งออกสินค้าเกษตรในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการตลาด คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ทิพยรัตน์ อ้วนละมัย. (2558). *ผลกระทบของการพัฒนาบุคลากรทางการบัญชีที่มีต่อผลการดำเนินงานทางการบัญชีของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

นภา นาคแย้ม. (2560). การจัดทำบัญชีและการภาษีอากร : ความรับผิดชอบของผู้ประกอบการ. *วารสารบริหารธุรกิจเทคโนโลยีมหานคร, 14*(2), 17-18

นัฐทนันท์ บุญทศ. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรองค์กรกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของเทศบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

นาฏลดา ลลิตากุลชัย. (2560). *ผลกระทบของศักยภาพการจัดการระบบสารสนเทศที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทสทางธุรกิจ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

บัญชา หมั่นกิจการ. (2560). *แบบจำลองเชิงโครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-payment) ของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร*. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์และนวัตกรรม คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

บุญชม ศรีสะอาด. (2554). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: บุญศิริการพิมพ์.

ปทิตตา หวายสันเทียะ. (2560). *คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้หัก ณ ที่จ่าย การณีศึกษา: หน่วยงานส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา*. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.

ปริศนา มัชณิมา สายสุดา ปั้นตระกูล เบญจวรรณ เหล่าประเสริฐ และกฤษณ์ แซ่จึง. (2555). *พฤติกรรมและประสิทธิภาพการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต*. รายงานการวิจัย คณะมนุษศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

ปัฐมา ตั้งศักดิ์สุพรรณ และชฎาพร ซีฆาอุมากร. (2562). ความพร้อมในการจัดทำใบกำกับภาษีและใบรับอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล. *วารสารวิจัยธุรกิจและการจัดการ เพื่อความเป็นเลิศ* มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 1(1), 1-13.

ผกามาศ มนต์ไธสง. (2562). *ผลกระทบของประสิทธิผลของระบบบัญชีทางการบริหารส่วนท้องถิ่นอิเล็กทรอนิกส์ (e-LAAS) ที่มีต่อคุณภาพรายงานทางการเงินของเทศบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

พงศ์ศิรภพ ทองดีรวิสุรเกตุ. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลในการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีอากรทางออนไลน์ (e-Filing). *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี*, *8*(2), 176-177.

พิธุวรรณ กิติคุณ. (2562). *การปฏิรูปการบริหารราชการแผ่นดิน:การบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล HOT ISSUE*. [ออนไลน์]. ได้จาก: http://www.parliament.go.th /library [สืบค้นเมื่อ 5 มกราคม 2562].

มยุรี กำจร. (2558). *ผลกระทบของการบริหารลูกหนี้ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจลีสซิ่งในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

เยาวนุช รักสงฆ์. (2562). ผลกระทบของประสิทธิภาพระบบสารสนเทศทางการบัญชีที่มีผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, *11*(2), 200-213.

วรนุช กุอุทา. (2562). ความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการนิติบุคคลที่มีต่อการเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลในอำเภอเมืองจังหวัดอุบลราชธานี. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น, 16*(2), 331-337.

วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์. (2553). *การวางแผนกลยุทธ์ : ศิลปะการกำหนดแผนองค์กรสู่ความเป็นเลิศ*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สถาบันส่งเสริมผลผลิตแห่งชาติ.

วิโรจน์ เนียมแสง และชมภูนุช หุ่นนาค. (2561). ประสิทธิผลของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา สำนักงานรัฐมนตรี สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์. *วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ*, *6*(3), 54-69.

วิลาวัลย์ เทียมเลิศ. (2560). *ผลกระทบของกลยุทธ์การบริหารพัสดุที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง. (2558). ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา. *วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต*, *11*(1), 207-215.

สมใจ ลักษณะ. (2552). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพฯ: คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.

สมเดช โรจน์คุรีเสถียร. (2560). *Update ใบกำกับภาษี e-Tax Invoice Receipt และ Tax Invoice by Email*. กรุงเทพฯ: ธรรมนิติ.

สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์ และสมเดช โรจน์คุรีเสถียร. (2552). *การบัญชีขั้นต้น*. กรุงเทพฯ: แมคกรอฮิล.

สมบัติ ท้ายเรือคำ. (2552). *ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 8. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2558). *การบริหารจัดการภาครัฐ : รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government*. [ออนไลน์]. ได้จาก: https://library2.parliament.go.th/ejournal/content_af/2558/apr2558-2.pdf [สืบค้นเมื่อ 5 ตุลาคม 2561].

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2561). *ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์*. [ออนไลน์]. ได้จาก: https://www.smeone.info/detail-article/1246 [สืบค้นเมื่อ 5 กันยายน 2561].

สุกัญญา ฮิวส์ และภูษิต วงศ์หล่อสายชล. (2560). *การศึกษาความพร้อมของนักบัญชีต่อนโยบาย National e-Payment โครงการ 3 ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย*. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

สุชล รัชยา. (2556). *อิทธิพลของการใช้งานระบบเวชระเบียนอิเล็กทรอนิกส์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานรายบุคคล*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุดารัตน์ ภูสมนึก. (2562). *ความเชื่อมั่นในระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของส่วนราชการผู้เบิกในจังหวัดภายใต้สำนักงานคลังเขต 4*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

อภิญญา ชัยดำ. (2561). *ผลกระทบของการบริหารความขัดแย้งทางการตลาดที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในเขตภาคตะวันออก*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการตลาด คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

อรอนงค์ ทวีชัยอรุณรับ. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรสมัยใหม่กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจและผลิตภัณฑ์นมในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

อรุษ คงรุ่งโชค และจันทร์นิภา สุวรรณพิทักษ์. (2551). *หลักการบัญชีขั้นต้น*. กรุงเทพฯ: ท้อป.

อัญชนา เหมวงค์กุล และบุษบา ครอบครอง. (2561). ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่มีสถานประกอบการในจังหวัดลำปาง. *บทความวิจัยสาขาวิชาการบัญชี*. ลำปาง: วิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปาง.

อุเทน เลานำทา และนาถนภา นิลนิยม. (2561). การสำรวจความพึงใจของการนำส่งงบการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ DBD E-Filing โดยสมัครใจของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น*, *12*, 71-82.

Aaker, D.A., Kumar, V. and Day, G. (2001). *Marketing Research*. 7th ed. New York: John Wiley and Sons.

Black, K. (2006). *Business Statistics : for Contemporary Decision Making*. 4th ed. New York : John Wiley and Son.

DeLone, W. H. and McLean, E.R. (2003). The delone and mclean model of information system success. *Journal of Management Information Systems*, *19*(4), 9–30.

Hair, J.F., Black, W.C. and erson, R.E. (2006). *Multivariate Data Analysis*. 6th ed. New Jersey: pearson.

Harrison, M. (2015). Effects of online tax system on tax compliance among small taxpayers in MERU COUNTY, KENYA. *Journal of Economics, Commerce and Management*, *3*(12), 280–297.

Kablan, S. (2009). Banking efficiency and financial development in Sub-saharan africa. *african Finance Journal*, *11*(2), 28-50.

Kinicki, A. and Williams, B. (2009). *Exam Prep for Management : A Practical Introduction.* 4th ed. USA: Cram101 Incorporated.

Lee, H.C. (2016). *Can Electronic Tax Invoicing Improve Tax Complince?* A Case Study of the Republic of Korea's Electronic Tax Invoicing for Value-Added Tax. *Equitable Growth, Finance and Institutions Global Practice Group.* 6.

Liao, C. H. and H. Y. Lin. (2011). Measuring operational efficiency of mobile operators in japan and korea. *Japan and the Word Economy*, *23*(1), 48–57.

Muhammad, A., Aneela, M., Mahmud, S. and Awais, G. (2019). Exploring the interrelationships between technological predictors andbehavioral mediators in online tax filing: The moderating role of perceived risk. *Government Information Quarterly*, *36*, 239–251.

Sadress, N. and Juma, B. (2019). The Mediating role of adoption of an electronic tax system in the relationship between attitude towards electronic tax system and tax compliance. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science Emerald Publishing Limited*, 12(5), 2077–2188.

Sharda, H., Bharti, M. and Sukhjeet, K. (2015). Behavioral intention of taxpayers towards online tax filing in India: An empirical investigation. *Journal of Business & Financial Affairs*, *4*(1), 1-5.

Shim and Song. (2016). Critical success factors of the web-based tax invoice system in Korea. *Journal of Ksii Transactions on Internet and Information Systems, 10(9),* 4487-4507.

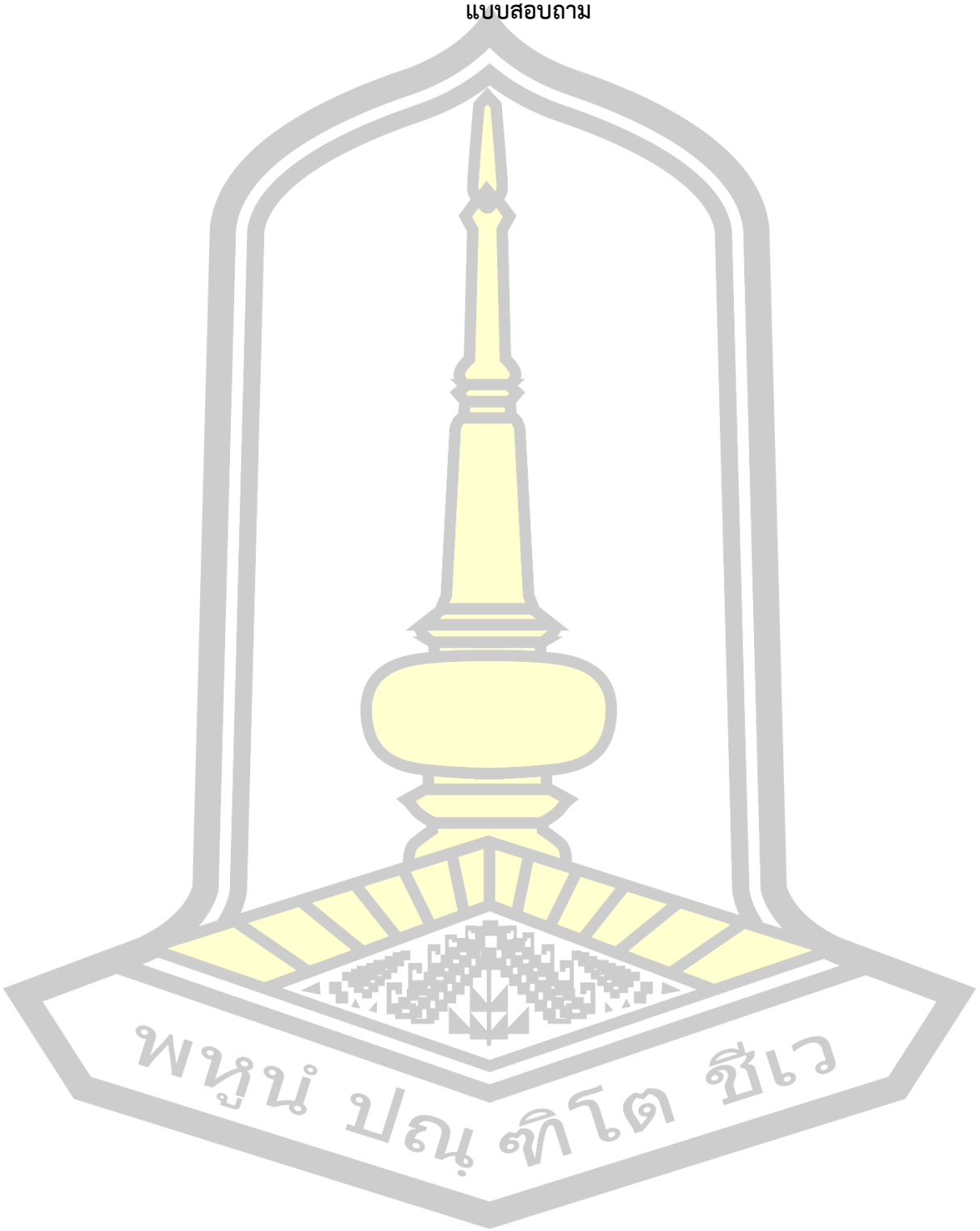
Utetiwabo, S.,Patrick, M. and Oluoch, O (2018). Effect of electronic tax system on tax compliance among small and medium tax payers in rwanda: case study of nyarugenge sector. *Journal of Management and Commerce Innovation*, 6(1), 1169-1178.

พหุน ปณ ฑิโต ชีเว

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

วิจัยเรื่อง “ผลกระทบของความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์”

ชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่อง “ผลกระทบของระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์” เพื่อประกอบในการศึกษาระดับปริญญาโทของผู้วิจัย หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามของท่านโปรดให้ข้อมูลในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกคำถามและส่งกลับคืน

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอนประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้บริหารฝ่ายบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 20 ข้อ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี จำนวน 9 ข้อ

ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณที่ท่านได้สละเวลาตอบแบบสอบถามทุกข้ออย่างถูกต้อง ครบถ้วน หากท่านมีความสนใจที่จะขอรับรายงานสรุปเกี่ยวกับโครงการวิจัยนี้ โปรดแนบนามบัตรของท่านมาพร้อมกับแบบสอบถามชุดนี้ หากมีข้อสงสัยประการใดเกี่ยวกับแบบสอบถามชุดนี้ โปรดติดต่อข้าพเจ้า สิบเอกหญิงนฤมล พันธุชา หมายเลขโทรศัพท์ 088-3218949 หรือ E-mail : naruemon.p@acc.msu.ac.th

พหูน ปณ ฑิโต ชีเว

สิบเอกหญิงนฤมล พันธุชา
นิสิตปริญญาโทหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต
คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารฝ่ายบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย √ เพียงหนึ่งข้อเท่านั้น ในช่องระดับความคิดเห็นที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ

( ) ชาย ( ) หญิง

2. อายุ

( ) น้อยกว่า 30 ปี ( ) 30 - 40 ปี

( ) 41 - 50 ปี ( ) มากกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษา

( ) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ( ) สูงกว่าปริญญาตรี

4. ประสบการณ์ในการทำงาน

( ) น้อยกว่า 5 ปี ( ) 5 - 10 ปี

( ) 11 – 15 ปี ( ) มากกว่า 15 ปี

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

( ) ต่ำกว่า 50,000 บาท ( ) 50,000 – 100,000 บาท

( ) 100,001 – 150,000 บาท ( ) มากกว่า 150,000 บาท

6. ตำแหน่งงานในปัจจุบัน

( ) ผู้อำนวยการฝ่ายบัญชี ( ) ผู้จัดการฝ่ายบัญชี

( ) อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

พหุน ปณ ฑิโต ชีเว

ตอนที่ 2. ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย √ เพียงหนึ่งข้อเท่านั้น ในช่องระดับความคิดเห็นที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. รูปแบบธุรกิจ
   ( ) ห้างหุ้นส่วนจำกัด ( ) บริษัทจำกัด
   ( ) บริษัทมหาชนจำกัด ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

2. รายได้จากการดำเนินงาน
   ( ) น้อยกว่า 30,000,000 บาท ( ) ตั้งแต่ 30,000,000 บาทขึ้นไป

3. ทุนในการดำเนินงาน
   ( ) ต่ำกว่า 10,000,000 บาท ( ) 10,000,000–20,000,000 บาท
   ( ) 20,000,001 – 30,000,000 บาท ( ) มากกว่า 30,000,000 บาท

4. ระยะเวลาในการดำเนินงาน
   ( ) น้อยกว่า 10 ปี ( ) 10 - 20 ปี
   ( ) 21 – 30 ปี ( ) มากกว่า 30 ปี

5. จำนวนพนักงาน
   ( ) น้อยกว่า 100 คน ( ) 100 - 200 คน
   ( ) 201 – 300 คน ( ) มากกว่า 300 คน

พหุน ปณ ฑิโต ชีเว

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความคิดเห็นที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านคุณภาพระบบ					
1. กิจการของท่านสามารถใช้ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ได้เป็นอย่างดี โดยระบบถูกออกแบบให้สามารถตอบสนองการใช้งานได้เป็นอย่างดี					
2. กิจการของท่านเห็นว่าระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีความพร้อมใช้งานอยู่อย่างตลอดเวลาสามารถเข้าถึงระบบได้โดยไม่ติดขัด					
3. กิจการของท่านมีความมั่นใจว่าระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีความน่าเชื่อถือสำหรับการให้บริการของกรมสรรพากร					
4. กิจการของท่านเชื่อมั่นว่าระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีความปลอดภัย					
ด้านคุณภาพสารสนเทศ					
5. กิจการของท่านได้รับข้อมูลที่มีเนื้อหาครบถ้วน เข้าใจได้ง่ายจากระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์					
6. กิจการของท่านสามารถนำเอาข้อมูลอันเกิดจากระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ไปใช้ในการปฏิบัติงานทางด้านการบัญชีได้อย่างถูกต้อง ตรงกับกฎระเบียบและข้อบังคับของหน่วยงานกำกับ					
7. กิจการของท่านได้รับข้อมูลจากระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ทันสมัยและเป็นปัจจุบันสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจได้ทันที					

ตอนที่ 3 (ต่อ)

ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
8. กิจการของท่านเชื่อมั่นว่าข้อมูลที่ได้รับจากระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีความปลอดภัยและข้อมูลส่งถึงเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น					
ด้านคุณภาพบริการ 9. กิจการของท่านเห็นว่าระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีความเป็นมิตรกับผู้ใช้งานและมีระบบการช่วยเหลือที่หลากหลาย					
10. กิจการของท่านสามารถปฏิบัติตามวิธีการ คำสั่งหรือคู่มือการใช้งานระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างถูกต้องไม่ติดขัด					
11. กิจการของท่านได้รับความสะดวกสบายจากระบบอัตโนมัติในการแก้ไขปัญหา การตอบคำถามตลอดจนการให้ข้อมูลการแก้ไขปัญหาของพนักงานผู้ดูแลระบบ					
ด้านการใช้งาน 12. กิจการของท่านมีการใช้ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์อยู่เป็นประจำ					
13. กิจการของท่านสามารถทำธุรกรรมทางภาษีผ่านระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างหลากหลายของประเภทบริการที่เกี่ยวข้องกับภาษีของกรมสรรพากร					
14. กิจการของท่านมีความตั้งใจใช้งานระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่องในอนาคต					
ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน 15. กิจการของท่านพึงพอใจถึงคุณภาพของระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์					

ตอนที่ 3 (ต่อ)

ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
16. กิจการของท่านพึงพอใจถึงคุณภาพของสารสนเทศที่ได้รับจากระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมเล็กทรอนิกส์					
17. กิจการของท่านพึงพอใจถึงคุณภาพการให้บริการของระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์					
<u>ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ</u> 18. กิจการของท่านเชื่อมั่นว่าระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีประโยชน์ต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ด้านการภาษีอากร					
19. กิจการของท่านเห็นว่า การใช้ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์เป็นการสื่อสารข้อมูลที่สำคัญระหว่างกันของกิจการ กรมสรรพากรและคู่ค้าที่เกี่ยวข้อง					
20. กิจการของท่านเห็นว่า การใช้ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การทำธุรกรรมทางภาษีง่ายและสะดวกขึ้นกว่าระบบภาษีแบบเดิม					

พหุน ปณ ฑิโต ชีเว

ตอนที่ 4. ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความคิดเห็นที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>ด้านผลการดำเนินงานทางการบัญชี</u> 1. กิจการของท่านมีผลการดำเนินงานเป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงานทางการบัญชีที่กำหนดทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ					
2. กิจการของท่านสามารถดำเนินงานได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด					
3. กิจการของท่านสามารถปฏิบัติงานทางด้านบัญชีได้อย่างถูกต้องตรงตามกฎ ระเบียบและข้อบังคับของหน่วยงานกำกับจนเกิดการยอมรับของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง					
<u>ด้านต้นทุนในการดำเนินงาน</u> 4. กิจการของท่านสามารถนำเอาระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่าลดความสูญเปล่าในการดำเนินงาน					
5. กิจการของท่านสามารถบริหารจัดการระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ได้รับประโยชน์มากกว่าต้นทุนที่สูญเสียไป					
6. กิจการของท่านนำระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มาประยุกต์ใช้ได้เป็นอย่างดี ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายด้านทรัพยากร กำลังคนและเอกสาร					
<u>ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน</u> 7. กิจการของท่านสามารถปฏิบัติงานทางการบัญชีได้สำเร็จรวดเร็วยิ่งขึ้นจากการประยุกต์ใช้ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์					

ตอนที่ 4 (ต่อ)

ประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
8. กิจการของท่านมีการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เร็วกว่าระยะเวลาที่กำหนด สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เกี่ยวข้องได้อย่าง					
9. กิจการของท่านสามารถดำเนินงานแล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนด ผลงานมีคุณภาพ สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับการดำเนินงานได้อย่างดีเลิศ					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

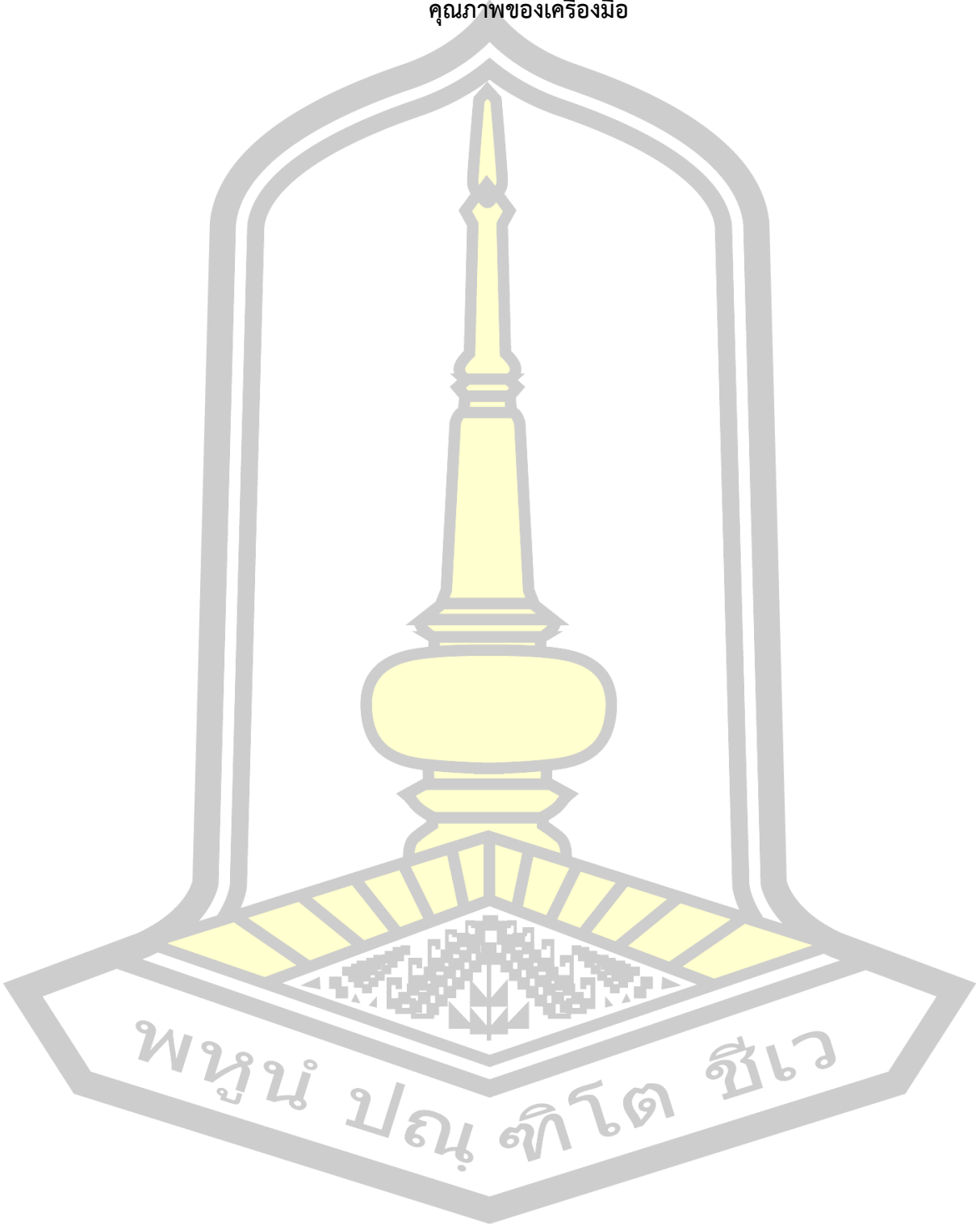
.....

ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ท่านสละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

พหุน ปณ ฑิโต ชีเว

ภาคผนวก ข

คุณภาพของเครื่องมือ



ตาราง 39 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

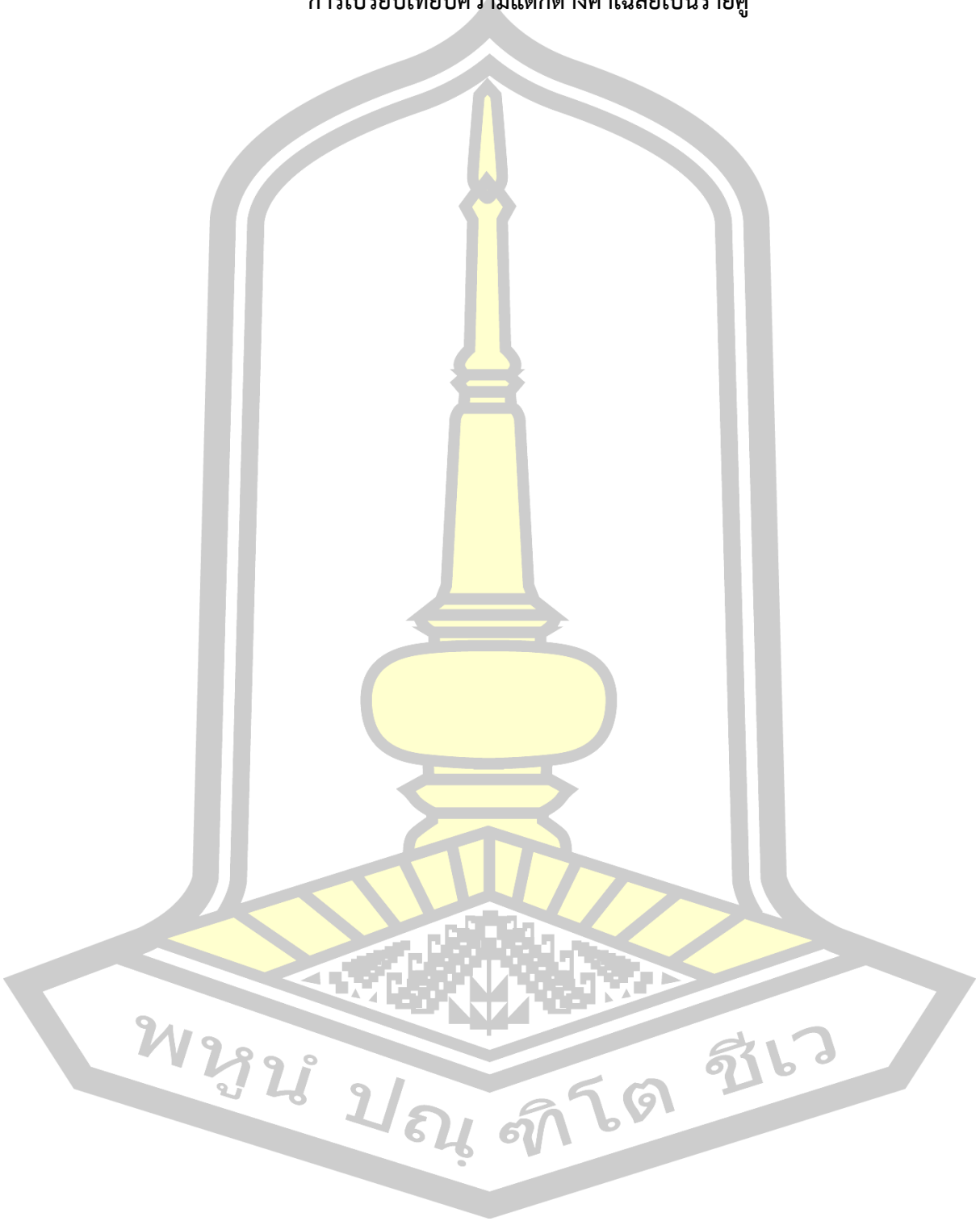
ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (r)	ค่าความเชื่อมั่น (r)
1.ความสำเร็จของระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์		
1.1 ด้านคุณภาพระบบ		0.954
1	0.870	
2	0.872	
3	0.806	
4	0.845	
1.2 ด้านคุณภาพสารสนเทศ		0.952
1	0.800	
2	0.844	
3	0.842	
4	0.883	
1.3 ด้านคุณภาพบริการ		0.955
1	0.917	
2	0.810	
3	0.867	
1.4 ด้านการใช้งาน		0.926
1	0.846	
2	0.866	
3	0.635	

ตาราง 39 (ต่อ)

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (r)	ค่าความเชื่อมั่น (r)
1.ความสำเร็จของระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์		
1.5 ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน		0.972
1	0.913	
2	0.943	
3	0.868	
1.6 ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ		0.952
1	0.859	
2	0.859	
3	0.873	
2. ประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี		
2.1 ด้านผลการปฏิบัติงานทางการบัญชี		0.901
1	0.802	
2	0.566	
3	0.800	
2.2 ด้านต้นทุนในการดำเนินงาน		0.922
1	0.775	
2	0.818	
3	0.715	
2.3 ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน		0.918
1	0.856	
2	0.857	
3	0.576	

ภาคผนวก ค

การเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่



ตาราง 40 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี เป็นรายด้านของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีทุนในการดำเนินงาน แตกต่างกัน

Univariate Tests						
Dependent Variable		SS	df	MS	F	p-value
1. ด้านผลการปฏิบัติงานทางการบัญชี	Contrast	6.823	3	2.274	7.863*	<0.0001
	Error	29.501	102	0.289		
2. ด้านต้นทุนในการดำเนินงาน	Contrast	1.159	3	0.386	0.981	0.405
	Error	40.145	102	0.394		
3. ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน	Contrast	1.284	3	0.428	1.139	0.337
	Error	38.334	102	0.376		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.016

ตาราง 41 การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี ด้านผลการปฏิบัติงานทางการบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีทุนในการดำเนินงานแตกต่างกัน

ทุนในการดำเนินงาน		ต่ำกว่า 10,000,000 บาท	20,000,001 - 30,000,000 บาท	10,000,000 - 20,000,000 บาท	มากกว่า 30,000,000 บาท
	$\bar{X}$	4.08	4.22	4.48	4.62
ต่ำกว่า 10,000,000 บาท	4.08	-	0.047	0.566	<0.0001
20,000,001-30,000,000	4.22		-	0.363	0.463
10,000,000-20,000,000	4.48			-	0.088
มากกว่า 30,000,000 บาท	4.62				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.016

ตาราง 42 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี เป็นรายด้านของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานแตกต่างกัน

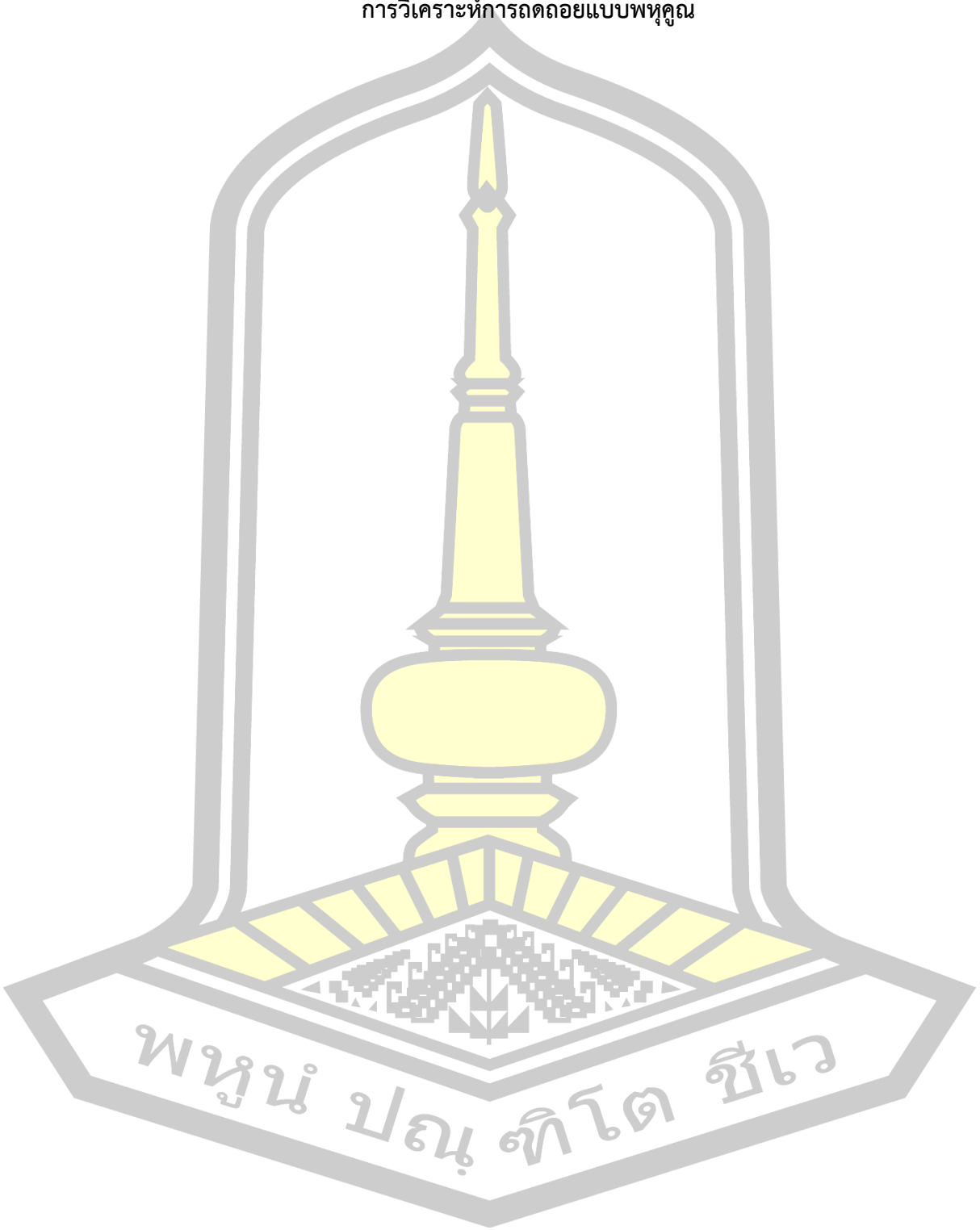
Univariate Tests						
Dependent Variable		SS	df	MS	F	p-value
1. ด้านผลการปฏิบัติงานทางการบัญชี	Contrast	1.137	3	0.379	1.098	0.353
	Error	35.187	102	0.345		
2. ด้านต้นทุนในการดำเนินงาน	Contrast	0.997	3	0.332	0.841	0.474
	Error	40.307	102	0.395		
3. ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน	Contrast	0.732	3	0.244	0.640	0.591
	Error	38.887	102	0.381		

ตาราง 43 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี เป็นรายด้านของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีจำนวนพนักงานแตกต่างกัน

Univariate Tests						
Dependent Variable		SS	df	MS	F	p-value
1. ด้านผลการปฏิบัติงานทางการบัญชี	Contrast	2.484	3	0.828	2.495	0.064
	Error	33.840	102	0.332		
2. ด้านต้นทุนในการดำเนินงาน	Contrast	2.364	3	0.788	2.064	0.110
	Error	38.940	102	0.382		
3. ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน	Contrast	1.753	3	0.584	1.574	0.200
	Error	37.865	102	0.371		

ภาคผนวก ง

การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ



ตาราง 44 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี ด้านผลการปฏิบัติงานทางการบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์	ประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี ด้านผลการปฏิบัติงานทางการบัญชี (AP)		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.152	0.413	2.787*	0.006
ด้านการใช้งาน (US)	0.284	0.079	3.610*	<0.0001
ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (NB)	0.444	0.101	4.411*	<0.0001
F = 30.897 p<0.0001 Adj R^2= 0.363				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 45 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี ด้านต้นทุนในการดำเนินงานของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์

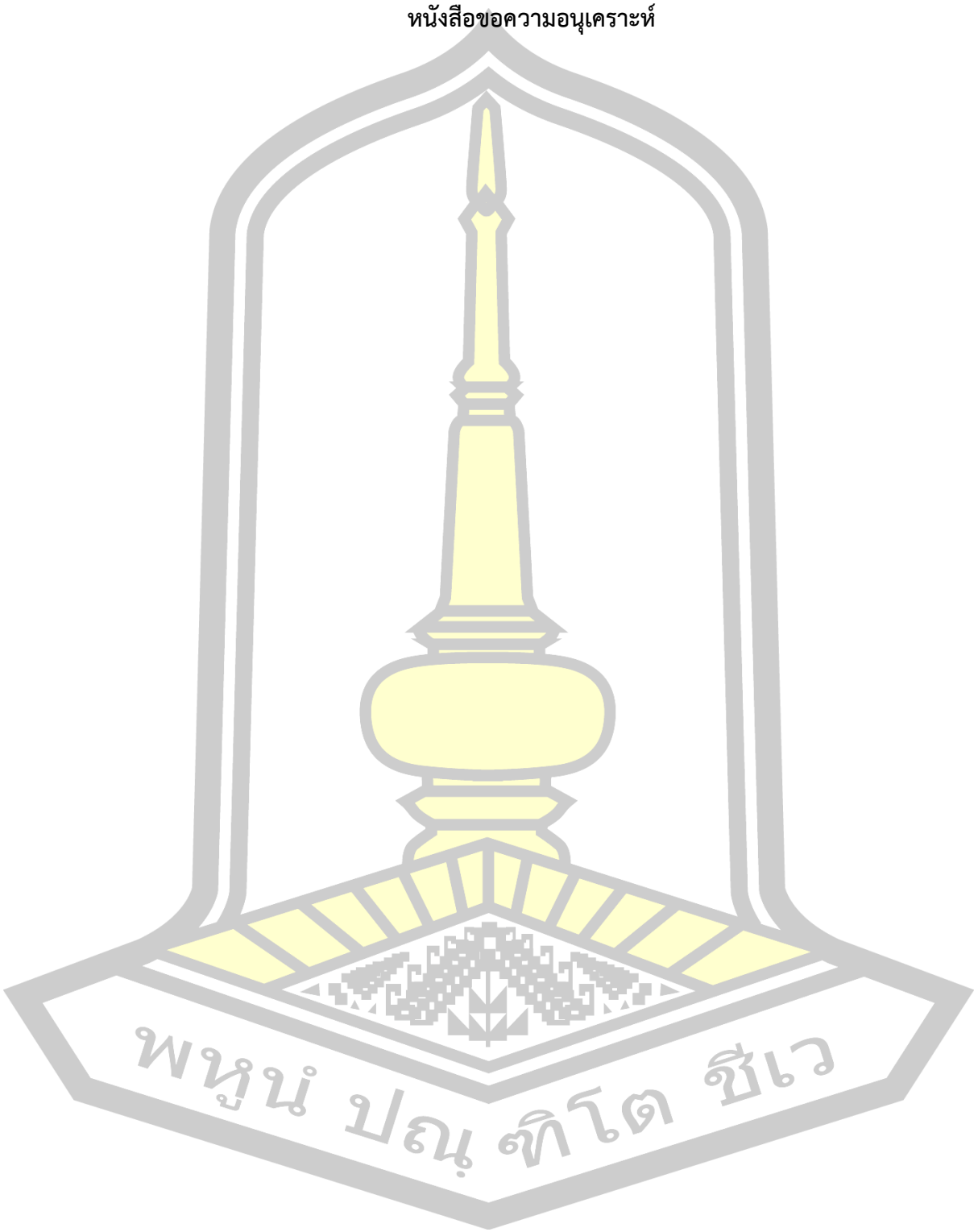
ความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์	ประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชี ด้านต้นทุนในการดำเนินงาน (CO)		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.330	0.432	0.763	0.447
ด้านคุณภาพระบบ (SQ)	0.333	0.088	3.788*	<0.0001
ด้านคุณภาพสารสนเทศ (IQ)	0.296	0.118	2.503*	0.014
ด้านการใช้งาน (US)	0.217	0.083	2.625*	0.010
ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (UST)	0.260	0.086	3.018*	0.003
ด้านประโยชน์ที่ผู้ใช้งานได้รับ (NB)	0.389	0.095	4.075*	<0.0001
F = 33.353 p<0.0001 Adj R^2= 0.606				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พหุน ปณ ฑิโต ชีเว

ภาคผนวก จ

หนังสือขอความอนุเคราะห์



ที่ อว 0605.10/943

คณะการบัญชีและการจัดการ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย
จังหวัดมหาสารคาม
44150

2 สิงหาคม 2562

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์กรอกแบบสอบถาม

เรียน ผู้อำนวยการฝ่ายบัญชี/ผู้จัดการฝ่ายบัญชี

ด้วย สิบเอกหญิงนฤมล พันธุชา รหัสนิสิต 60010980008 นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต (บช.ม.) สาขาวิชาการการบัญชี คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ผลกระทบของความสำเร็จระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานทางการบัญชีของผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีอิเล็กทรอนิกส์" ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต (บช.ม.) และการศึกษาในครั้งนี้ได้เน้นให้นิสิตศึกษาข้อมูลด้วยตนเอง ดังนั้น เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ สิบเอกหญิงนฤมล พันธุชา ศึกษาและเก็บรวบรวมในรายละเอียด ตามแบบสอบถามที่แนบมาพร้อมนี้

คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านในการให้ข้อมูลในครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิติพงษ์ ส่งศรีโรจน์)
คณบดีคณะการบัญชีและการจัดการ
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ฝ่ายวิชาการระดับบัณฑิตศึกษา
คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
โทรศัพท์ 0-4375-4333 ต่อ 3431
โทรสาร 0-4375-4422

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	สิบเอกหญิงนฤมล พันธุชา
วันเกิด	วันที่ 29 มกราคม พ.ศ. 2532
สถานที่เกิด	โรงพยาบาลอำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 27 หมู่ 7 ตำบลหนองผือ อำเภอเมืองสรวง จังหวัดร้อยเอ็ด รหัสไปรษณีย์ 45220
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	นักวิชาการเงินและบัญชี
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตำบลขามเรียง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม รหัสไปรษณีย์ 44150
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2553 ปริญญาบัญชีบัณฑิต (บช.บ.) สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
	พ.ศ. 2563 ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต (บช.ม.) สาขาวิชาการบัญชี มหาวิทยาลัย มหาสารคาม
ทุนวิจัย	ทุนพัฒนาบุคคลากร มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
	ทุนอุดหนุนการวิจัยสำหรับนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา (ปริญญาโท) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

พหูน ปณฺ ฑิโต ชีเว